



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Piero Torres Flores

ASESOR:


Mg. Renzo Felipe Carranza Esteban

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comportamiento Organizacional

TARAPOTO – PERÚ

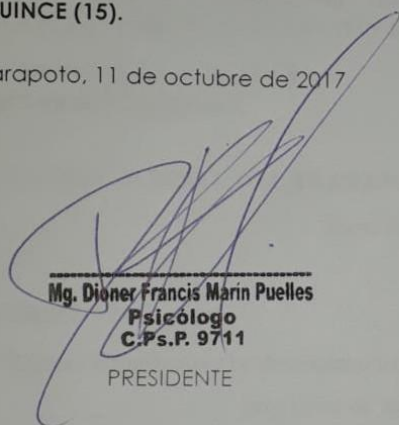
2018

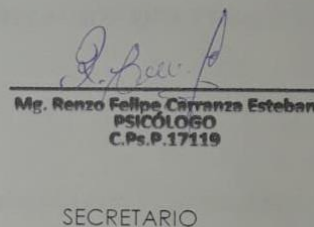
 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 12 de 14
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **TORRES FLORES PIERO** cuyo título es: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2017**"

Reunido en la fecha **11 de octubre de 2017**, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **QUINCE (15)**.

Tarapoto, 11 de octubre de 2017


Mg. Dione Francis Marin Puelles
Psicólogo
C.Ps.P. 9711
 PRESIDENTE


Mg. Renzo Felipe Carranza Esteban
PSICÓLOGO
C.Ps.P.17119
 SECRETARIO


Mg. Johanna Flores Tapulana
PSICOLOGA
C.Ps.P. 17526
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Para mis queridos padres en el cielo que me dieron lo más importante; la vida, para forjar mi propio camino honrándolos siempre.

A mis hermosos hijos Tommy Jesús y Piero Alessandro, para brindarles las fuerzas necesarias para ir al mundo y conquistar sus propias metas y sueños de la mano de Dios.
A todos mis tíos, primos, amigos que me

Agradecimiento

Mi agradecimiento a mi querido padre celestial porque desde que nací hasta el día de hoy está presente en cada paso que doy, él logra levantarme y protegerme y pone las personas indicadas en mi camino para cumplir su voluntad.

A mi tía Esther, por acompañarme siempre y preocuparse por mi bienestar.

A mi prima Katherin, que se convirtió en un pilar fundamental en nuestra familia.

A mamá Consuelo, por tener la fortuna de conocerla y descubrir su amor desinteresado hacia a mí y a mis hijos.

A Gisella, mi compañera de la vida, por entender mis ausencias para cumplir este sueño profesional.

Mi agradecimiento especial a los docentes que me acompañaron en este proceso.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Piero Torres Flores**, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43644728, con la tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 19 de noviembre del 2018.



Piero Torres Flores
DNI N° 43644728

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2017”, con la finalidad de optar el título de licenciado en psicología.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xi
Abstract.....	x
 I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio.....	26
1.6 Hipótesis.....	28
1.7 Objetivos.....	28
 II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	28
2.2 Variables, operacionalización.....	29
2.3 Población y muestra.....	34
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	34
2.5 Métodos de análisis de datos.....	35
2.6 Aspectos éticos.....	36
 III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	46

VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII.REFERENCIAS	48

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017	36
Tabla 2. Nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.....	37
Tabla 3. Nivel clima organizacional por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.....	37
Tabla 4. Nivel de Desempeño Laboral por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.....	40
Tabla 5. Tabla de contingencia de clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.....	43
Tabla 6. Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular.....	44

RESUMEN

Este estudio pretendió valorar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial de Lamas por el espacio 4 meses. Para la evaluación de la variable clima organizacional, se sustentó en la teoría de los sistemas de Likert (1998), y cuyas dimensiones están propuestas por Brunet (2011). Y el Cuestionario Multifactorial de desempeño Laboral, que se sustenta en la Teoría de los sistemas de Likert (1998), y cuyas dimensiones están propuestas por la teoría de Chiavenato (2004). Para tal efecto, se trabajó con un diseño correlacional no experimental de corte transversal, con una muestra de 178 trabajadores. Se utilizó la Escala de Clima Organizacional CL-SPC y el Cuestionario Multifactorial de desempeño Laboral. Estos muestran relación, pues el valor de chi cuadrado calculado () fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado (57.48), siendo mayor que el valor tabular (9,49), por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice; el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2017, no son independientes. Es decir, están relacionados.

Palabras clave: Clima Organizacional, desempeño laboral, trabajadores.

ABSTRACT

This study tries to give value to the relation between the workplace environment and the job performance for the space of four months. For this reason, we have worked with a type correlational non-experimental, cross-sectional and a sample of one hundred seventy eight workers of the Provincial municipality of Lamas. For this evaluation of the variable workplace environment, the workplace environmental scale CL-SPC, is supported by the theory of systems of Likert (1998), and its dimensions are proposed by Brunet (2011). And the multifactorial questionnaire of job performance that are supported by the theory of systems by Likert (1998), and this dimensions are proposed by Chiavenato (2004). They show relation, because the value of square chi calculated (), was determined with the data got in the instruments in charge to pick up the information, on that way we got as a result (57.48), being more the tabular value (9.49), therefore we accept the alternative theory that says; the workplace environment and the job performance of the workers of the provincial municipality of Lamas 2017 are not independents, so they are related.

Key words: Workplace Environment, Performance, worker.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad vivimos en un mundo cada vez más competitivo donde el factor humano juega un papel decisivo dentro de las organizaciones, los cuales tienen que enfrentarse a nuevos retos, siendo la esencia y el motor para que los cambios y mejoras que implementen las empresas funcionen y tengan un resultado positivo.

En todo el mundo, las grandes organizaciones, consideran al clima organizacional, como un factor muy importante, para obtener los más altos estándares de eficacia y eficiencia de una empresa, relacionándose con el desempeño en los colaboradores, y viéndose reflejados en sus resultados.

Es así que las organizaciones hoy en día, se encuentran en constante innovación, gestionando actividades y realizando acciones para que el capital humano con el que dispone se desempeñe de forma que incremente sus niveles de productividad y se sientan satisfechos con los logros y conocimientos obtenidos.

Ahora bien, las estadísticas nos muestran evidencias, que la realidad de las organizaciones a nivel mundial son otras. El factor principal del fracaso es no saber crear un ambiente adecuado de trabajo con las personas que laboran ya sea trabajadores antiguos o novatos, haciendo que la relación interpersonal entre los empleados no alcance un nivel deseado; por lo tanto, esto se convierten en un obstáculo en el desempeño de cada trabajador y en respuesta a ello existe un desequilibrio en la organización.

Tal es así que, un estudio europeo denominado “Bienestar y Motivación en los empleados” (2016), realizado por la Compañía Edenred e Ipsos, en el que participaron 13,600 personas de 14 países; concluyen que, en España, el 56% de españoles no desea mantener su empleo, un 40% desea abandonar su trabajo, un 37% de trabajadores se siente estresado y, el 41% de trabajadores se siente insatisfecho con el equilibrio entre su desempeño profesional y laboral.

Asimismo, en un estudio realizado por la Compañía ACSENDO en más de 500 empresas de 15 países de América Latina, denominado “Clima Laboral en América Latina” (2015-2016), menciona que en el año 2015, la percepción negativa del clima

organizacional llegó a 21.1 %; y en el año 2016, subió 2.25 puntos porcentuales, llegando a un 23.35 %, de colaboradores encuestados, que perciben un clima laboral negativo.

Este mismo estudio arroja datos del Perú, en el que de todos estos 15 países en estudio, el Perú tiene el porcentaje más alto de América Latina, con un 30.24% de percepción negativa del clima laboral. Este porcentaje es preocupante, ya que ocupamos el último lugar después de Chile y Costa Rica con menor calificación, y que debido a múltiples factores sociales, económicos o culturales, han hecho que nuestro país todavía no se valore o no tome cartas en el asunto referente a implementar condiciones en favor del mejoramiento del clima organizacional y consecuentemente el buen desempeño dentro de una organización.

En la región San Martín, específicamente en la Municipalidad Provincial de Lamas que es un órgano de gobierno local, no es ajeno al clima organizacional, ya que cuenta con un aproximado de 180 colaboradores, entre personal nombrado y contratado, lo que hace mucho más importante conocer su clima organizacional y que brinde a esta institución indicadores de desempeño, que faciliten realizar acciones que mejoren y fortalezcan su dinámica institucional.

Ante este escenario, esta investigación buscará encontrar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.

1.2 Trabajos Previos

A nivel internacional

Pérez, F. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *El clima organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)*. (Tesis de maestría). Universidad Central de Ecuador, Ecuador. Concluyó que: La mejora del clima organizacional, eleva el desempeño laboral de los trabajadores del MIES, con un valor de $X^2_t = 31,41 < X^2 = 1291,46$. Teniendo en cuenta que su muestra estuvo constituida por 40 trabajadores, entre ellos 35 mujeres y 5 varones del personal administrativo y financiero del Ministerio de Inclusión económica y Social. Los instrumentos aplicados para el clima organizacional y el desempeño laboral, fue diseñado por el mismo autor, acoplado a las características de la institución, con un total de 44 ítems, en base a la escala de Likert.

Rodríguez, M. Retamal, M. Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). En su trabajo de investigación titulado: *el Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile, Chile. Llegaron a las siguiente conclusiones: El clima organizacional se correlaciona significativamente con el desempeño general ($r=0.539$; $p<0.05$). Considerando una muestra total de 96 colaboradores en una Institución Pública en la Región del Maule, Chile, de los cuales 54 eran varones y 42 eran mujeres. Aplicaron el cuestionario de Clima Organizacional OCQ de Litwing y Stringer, como a su vez estos autores utilizaron el cuestionario de Desempeño laboral JDI y JIG; y también el cuestionario de satisfacción por facetas de Smith, Kendall y Hullin.

Salazar, M. y Gómez, J. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *Clima Organizacional, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*. (Tesis de maestría). Universidad de Magdalena, Colombia. Concluyeron que: Existe una alta correlación positiva y significativa entre estas variables, $\rho=0,587$, $n=16$, $\text{sig}=0,017$, con una población total de 18 colaboradores, entre 23 y 58 años de edad. Los instrumentos utilizados para medir el clima organizacional, utilizaron IMCOC de Mendez (2008), para medir la satisfacción laboral utilizaron el Documento JDI, desarrollado por la Bowling Green State University (Ohio, EE.UU.), y finalmente para la evaluación del

desempeño laboral, la empresa en estudio posee un instrumento de escala de valores para su medición.

Lezama, M. Molina, J. (2005). En su trabajo de investigación titulado: *Clima Organizacional y Estrés laboral en los empleados de una Organización del gobierno municipal*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Concluyeron que: Con una media de 1.2960, mantienen un buen clima laboral; y con una media de 1.8896, su nivel de estrés laboral se categorizó con un nivel medio. Y Según el dato estadístico de Pearson concluyó que tiene una correlación moderada entre el clima organizacional frente al estrés laboral. (Lezama y Molina, 2005). La muestra lo conformaron 83 personas que realizan labores de oficina.

A nivel nacional

Huamaní, T. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de conducción de trenes del área de transportes del metro de Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional tecnológica de lima sur, Villa el salvador, Lima, Perú. Concluyó que: Entre un 95 y 99 % de confianza el clima organizacional, se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral, comprobando que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal del área de transportes del metro de Lima. Se contó con la participación para esta investigación de 60 personas (42 varones y 18 mujeres). Para medir sus variables, utilizaron técnicas de observación, entrevistas y cuestionarios de evaluación.

Pérez, N. Rivera, P. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional de la Amazonía peruana, Perú. Concluyeron que: El clima organizacional está relacionado significativamente con la satisfacción laboral, con un nivel de significancia de $= 0.05$, rechazando así la hipótesis nula. Para su estudio participaron un total de 107 empleados entre administrativos y obreros. Para la medición de sus variables utilizó la escala de clima laboral (CL-SPC) de Sonia Palma para medir en clima organizacional y; la escala de Satisfacción Laboral de (Price 1997) para medir la satisfacción laboral.

Peláez, O. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos de*

Lima. (tesis pregrado). Universidad Nacional mayor de San marcos, Lima, Perú. Concluyó que: Entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente existe una correlación de 0.64, el cual resultó ser significativo y positivo. La muestra poblacional fueron 200 empleados de la empresa telefónica del Perú. Para medir la variable independiente utilizó La escala de clima organizacional de Acero Yusset y otros. Y para la medición de la satisfacción, utilizó un cuestionario tipo Likert de satisfacción al cliente.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Marco Histórico

Entre 1924 - 1927, en un estudio realizado dieron las primeras luces acerca de las teorías de las relaciones humanas y del clima organizacional, con la finalidad de manifestar lo importante de los recursos humanos y reconocer que ese trabajador no solo trabaja para obtener dinero a cambio de su servicio prestado, sino también de buscar la satisfacción de algunas necesidades tanto sociales como psicológicas, (Mayo, 1924-1927). Unos años después (Lewin, 1939), definió al clima organizacional como “clima psicológico”, concluyendo que el clima organizacional son patrones recibidos de la conducta y las experiencias de las personas en el entorno interno de una organización. La investigación de Lewin se detuvo por la venida de la segunda guerra mundial y su sorpresiva muerte de este gran investigador. Luego, diez y seis años después (Cornell, 1955), define al clima organizacional, como una mezcla de percepciones e interpretaciones que conceptúan al clima y que a partir de ellas se determinan sus características. No obstante (Argyris, 1957), sostiene la necesidad de que una organización tiene que tener “un ambiente interpersonal de confianza, tranquilidad y franqueza”, de modo tal que se acepte la existencia del conflicto, y se busque la solución.

Poco después aparece una corriente que se denominó la magia de los 60, en el que (Argyris, 1957), comienza sus investigaciones referente al clima organizacional proponiendo un modelo organizacional en el que se podía cubrir las necesidades humanas, de modo tal que se mejoraba el clima de los empleados de una organización. Esta corriente atrajo a (Sells, 1960) defendiendo la posición en el que el ambiente interno de una organización, influye en las personas (comportamiento). Esta influencia dependerá de la propia percepción de la persona y de aceptar las condiciones restrictivas (culturales y sociales) de su medio. También en el mismo año (McGregor, 1960), famoso investigador y conocido por su teoría X y teoría Y, ya nos habla del clima que debe generar un gerente dentro de una organización (clima gerencial). Del mismo modo (Gellerman, 1960) en este mismo año, a quien a su vez se le atribuye de ser el primero

en acuñar el término de clima organizacional, en la psicología organizacional, definiéndolo como el “carácter” de una organización.

De esta manera investigaciones posteriores hicieron que el concepto del clima organizacional constituya un pilar fundamental para las empresas, tal es así que unos años después (Forehand y Gilmer, 1964), hicieron un estudio de la personalidad de la organización y teniendo un enfoque estructuralista denominaron al clima organizacional como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, distinguiéndose de otra, y se mantienen en el tiempo teniendo una influencia directa sobre el desempeño de sus miembros. Asimismo (Barker, 1968), nos menciona acerca de los “escenarios de conducta”, para poder analizar y comprender la conducta de los trabajadores de una organización, entendiendo que estos “escenarios” son una dualidad física y psicológica en el que las personas están en constante interacción. Ya en los años setenta el clima organizacional toma una postura positivista desde un punto de vista conductual, es así que (Campbell, 1972), definió al clima organizacional como un conjunto de atributos característicos de cada organización y que se puede conocer por la forma en como interactúa con su medio y entre los miembros de la misma. De la misma forma otro autor (Schneider y Hall, 1975), identifican al clima como un conjunto de percepciones que tienen los miembros en el entorno interno de una organización, producto de las interacciones de sus características personales y de su organización.

Luego, en los años ochenta se propone una perspectiva sistémica en las organizaciones, en el que se proponen modelos para realizar cambios a nivel interno de una organización; tal es así que surgen diversos conceptos acerca del clima organizacional, en el que según (Owens, 1981), relaciona al clima con el sentimiento, cultura, ambiente interno o lo llama también entorno del ambiente psicológico al interior de una organización. Más adelante (Brunet, 1987) define que el clima organizacional es el producto de los valores, actitudes y opiniones de los empleados, y que al mismo tiempo son el resultado para medir el desempeño y la productividad, estas a su vez se ven influenciados variables personales y por el medio interno en donde laboran. El clima organizacional constituye la personalidad de una organización, tratándolo como multidimensional ya que a partir de todas sus características específicas de una organización se configura el clima organizacional.

Ya en la década de los noventa, (Brow y Moberg, 1990), lo definieron como una variedad de características del medio ambiente interno de la organización, de la misma manera cómo lo perciben los miembros de dicha organización. Después, (Hall, 1996) sostiene que el clima organizacional es un conjunto de propiedades del entorno profesional, y son percibidas de forma directa o indirecta por los miembros, de los cuales se desprende que son una fuerza que influye en el comportamiento del miembro de dicha organización. En Sudamérica, (Rodríguez, 1999), elaboró una definición acerca del clima organizacional, refiriéndose a ello como aquellas percepciones en la que participan los miembros de una organización en referencia a sus labores que realizan, el ambiente en donde se desarrollan, las relaciones interpersonales y las diferentes regulaciones propias del trabajo. Tres años después, (Chiavenato, 1992), definió al clima organizacional como el medio interior de una organización, involucrando a su vez a ello, factores estructurales y sociales.

Ya en el siglo 21, (Anzola, 2003), nos describe una definición de clima organizacional como, aquellas percepciones o definiciones casi permanentes de los colaboradores tienen en función a su organización y que influye directamente en el comportamiento de los colaboradores, diferenciándose así una de otra. Por último (Palma, 2004), opina que “el clima organizacional es la percepción sobre aspectos que se vinculan a ambiente laboral, orientado a acciones que optimicen el desarrollo de las organizaciones”.

1.3.1 Clima Organizacional

1.3.1.1 Enfoque Humanista

Lewin (1939), es el pionero de los fundamentos teóricos del clima organizacional, y en el que su trabajo tiene influencia de la corriente psicológica gestáltica del cual se desprende el axioma “el todo es la suma de sus partes”. Da a conocer que el comportamiento de las personas en las empresas no depende solamente de sus características internas (personales), sino que a su vez está ligado directamente de la forma en el que percibe su entorno laboral y los componentes de la empresa.

1.3.1.2 Enfoque Cognitivo Conductual

1.3.1.2.1 Teoría X, y Teoría Y de Douglas McGregor

En una obra que se denominó “El lado humano de las organizaciones”, describió dos teorías para poder comprender el clima en las organizaciones, los puso como nombre a estas, como teoría X y la teoría Y. (McGregor, 1960).

Ambas teorías son dos formas de diferentes de percepción de los seres humanos:

Postula que el ser humano común y corriente tiende al rechazo innato a trabajar, tratando de evitarlo las veces que sea posible, refiriéndose que las personas necesitan ser obligados a laborar y prefieren no tener ninguna responsabilidad, anteponiendo ante todo su seguridad personal. A este conjunto de características lo denominó, Teoría X. (McGregor, 1960)

Por el contrario, aquel ser humano que con toda naturalidad asume las responsabilidades, es creativo, imaginativo, son aquellos que buscan soluciones pensando en el bienestar de los demás y de su organización, a estos supuestos, los denominó, Teoría Y. (McGregor, 1960)

1.3.1.2.2 Teoría de los Sistemas de Likert

Likert (1969), manifestó: que las actitudes y comportamiento de las personas están en función a cómo se comporta la alta dirección de una empresa y la apreciación que éstos tienen acerca de su entorno laboral, de modo tal que su actuar estará en función de su percepción hacia su organización.

Likert define tres tipos de características que influyen en el clima de una organización que son las variables de causalidad, las variables intermedias y las variables finales. (Likert, 1969),

La interrelación de todas estas tres variables, trae consigo distintos tipos de climas organizacionales. (Likert, 1969).

1.3.1.2.3 Modelo Explicativo del Clima Organizacional

Edel, García, y Guzmán, (2007) manifestaron: que este modelo para entender y dar a conocer los elementos que se componen y se relacionan dentro de una empresa u organización, los factores instituidos por los autores son: la estructura, el liderazgo, la toma de decisiones y la autorrealización profesional. También dieron énfasis en que los resultados positivos de un buen clima organizacional son de importancia para la organización y sus colaboradores de modo que mejore su funcionamiento.

Litwin, Stringer, Goncalves, (2000), plantean el siguiente modelo de clima organizacional. Ambos autores definen en este modelo que existen factores para el desarrollo de un nivel de clima organizacional, ejemplo el rendimiento, productividad, ausentismo del colaborador, adaptación del colaborador, entre otros.

1.3.1.2.4 El Clima organizacional Según Brunet

Brunet, (1987) manifestó: que el clima organizacional se determina a través de la distribución del medio ambiente, el desarrollo profesional, los valores, su motivación; considerando dimensiones como el manejo de los conflictos, control, recompensas y supervisión en la organización. El autor manifiesta que el clima es una serie de atributos, que se distinguen de otras y su influencia determina el comportamiento de las personas en las empresas.

Brunet, en su libro “El clima de trabajo en las organizaciones – 2011”, manifiesta que el clima organizacional puede ser percibido por la persona sin que necesariamente haga conciencia de ello ya que puede ser vista desde un punto personal como también desde el punto de vista de su organización. (Brunet, 1987).

Características del Clima Organizacional:

Brunet, (2011) manifestó: que las características propias de la definición de clima organizacional, esta influye directamente en el comportamiento del empleado. Los siguientes elementos se suman y forman su propio clima particular.

- El clima organizacional está compuesto de variables situacionales.
- Pueden variar sus elementos sin embargo el clima puede ser el mismo.
- El clima organizacional puede ser continuo pero puede cambiar.
- Está determinado por el comportamiento de las personas, su realidad social y cultural de la empresa.
- El clima organizacional tiene correlación inmediata con el rendimiento de los colaboradores. (Brunet, 2011).

Criterios de clima organizacional:

Brunet, (2009) manifestó: de forma resumida los criterios o medidas para definir el clima en una organización.



Medida múltiple de los Atributos de una organización; que son características que la describen y la diferencian de otras, asimismo influyen en el actuar de los colaboradores, siendo relativamente estables en el tiempo, e influyen dentro de las características personales de los empleados. (Brunet, 2009).



La medida perceptiva de los atributos individuales; al clima psicológico o clima humano se le denomina clima organizacional, las condiciones (estructura y organización) propias de la empresa, interactúan con el factor personal (características personales) del empleado. (Brunet, 2009).



La medida perceptiva de los atributos organizacionales; caracterizada por la descripción de la organización a través de los valores, entre otros de las características internas y percepciones colaborador ya que son definidas a nivel de aspectos personales del individuo (actitudes, motivaciones y comportamientos), más que de las características de la empresa; según esta definición, el clima organizacional no es estable en el tiempo. (Brunet, 2009).

Variables:

También este autor menciona a Likert, (1970), e introduce a su investigación la teoría de los sistemas ya que, para él, es un aporte muy fuerte para el estudio del clima organizacional. Existen tres variables que conceptualizan las características de una empresa y son:



Las variables de causalidad: A estas variables se le consideran variables independientes, pues está orientado a señalar la línea de evolución y de cómo obtiene la organización sus resultados. (Likert, 1970).



Las variables intermedias: Estas variables se encuentran orientadas a conocer la situación desde el interior de una organización, que se reflejan en temas como la toma de decisiones, motivación, la comunicación, y el rendimiento. (Likert, 1970).



Las variables finales: Finalmente este tipo de variables son la consecuencia de las dos variables anteriores, y miden la productividad o las pérdidas o ganancias que tiene la organización (Likert, 1970).

Tipos de Liderazgo:

Por otro lado Brunet, nuevamente hace referencia a Likert, para describir de forma breve los tipos de liderazgo que existen dentro de una organización y cómo es el tipo de clima organizacional de acuerdo a cada uno de ellos. Estos son:



El tipo autoritario explotador; que es el típico líder que carece de cualquier tipo de confianza entre sus jefes y subordinados (autocrático), al mantener este tipo de liderazgo los colaboradores de la organización mantienen un clima de miedos, amenazas y sanciones. (Brunet, 2004).



El tipo autoritario benevolente; la naturaleza de este tipo de líder tiene un nivel pequeño de confianza con los demás empleados ya sean superiores o subordinados, este tipo de liderazgo hace que exista un ambiente pobre para trabajar en equipo, mantienen un sistema de recompensas pero también de castigo hacia los empleados, haciendo que la alta dirección manipule los derechos o beneficios sociales de cada colaborador. (Brunet, 2004).



El tipo consultivo; este tipo de liderazgo es menos tóxico ya que la alta dirección mantiene un clima de confianza con los empleados, son independientes al momento de tomar sus decisiones en el puesto en el que se desempeñan, su forma de motivar a sus colaboradores es a través de las recompensas. Al mantener este clima de liderazgo la organización empieza a dinamizarse. (Brunet, 2004).



El tipo participativo; finalmente el tipo de liderazgo se fundamenta en la confianza plena y tienen la capacidad de delegar funciones por lo que tienen una idea clara del trabajo en equipo, existe una adecuada comunicación y organización, es un clima organizacional saludable. (Brunet, 2004).

Dimensiones:

Brunet, (1987), manifestó: ocho dimensiones para poder medir el clima en las organizaciones y son las siguientes:

1. Estilos de autoridad; se refiere al liderazgo para influenciar a los colaboradores.
2. Las fuerza motivacionales; aquellos procesos que se implementan para producir motivación a los colaboradores y cumplir sus expectativas. (Brunet, 1987).
3. Características de los procesos comunicativos; es el tipo de comunicación que se emplea en la empresa, así como el ejercicio de la misma. (Brunet, 1987).

4. Los procesos de influencia; se refiere a lo valioso de la interrelación entre los superiores y los subordinados, que establece así el o los objetivos de la organización.
5. Toma de decisiones; son aquellos procesos en que se debe discernir entre las opciones que se va a tomar en una organización. (Brunet, 1987).
6. Los procesos de planificación; es el modo en que se definen los objetivos y la dirección que se tomará en la organización. (Brunet, 1987).
7. Los procesos de control; está orientado la forma de distribución y control del logro de objetivos. (Brunet, 1987).
8. Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento; en cómo se desarrollan los objetivos a la empresa. (Brunet, 1987).

1.3.2 Desempeño Laboral

1.3.2.1 Enfoque Cognitivo Conductual

El desempeño laboral debe surgir de las capacidades, cualidades, habilidades y necesidades que se entrelazan con las responsabilidades propias del empleado y su organización, de tal manera que emerjan resultados positivos hacia la organización. (Milkovich, A. y Boudrem, C. 1994).

El desempeño laboral se basa en la forma en que los empleados se desarrollan en su organización, Se puede medir este desempeño evaluando sus habilidades, capacidad de toma de decisiones y organizativas, y la productividad. Silva propone que estas evaluaciones deben darse de forma anual y promover empleados que hayan desempeñado mejor sus labores y o de lo contrario también incluir el despido. (Silva, R. 1996).

Werther, y Davis, (2000), manifestó: que el desempeño laboral son procedimientos en los cuales se mide el rendimiento en general del empleado. Es importante que esta evaluación se de en toda organización que aspira a llegar a niveles altos de modernidad.

Robbins, y Coulter, (2000), manifestó: en su teoría de la satisfacción laboral, sostiene que la evaluación del desempeño laboral no tiene que ser visto de por sí como una simple finalidad, sino que debe ser un instrumento que mejore los resultados del capital humano.

Tom y Jenkins (2001), manifestaron: en su teoría de la motivación, definen al desempeño laboral como el nivel con el que cumple las demandas de sus labores, observando los procesos de desempeño del pasado.

Drucker, (2002), manifestó: en su teoría neoclásica, considera que el desempeño laboral no debe ser medido mediante desde el punto de vista pecuniario o monetario, por el contrario, debe ser visto a nivel de la ejecución alcanzada por el empleado.

Mora, (2007), manifestó: refiriéndose a que el desempeño laboral son las gestiones o conductas que se observan en los trabajadores y que son notables para los objetivos de la organización, a su vez que pueden ser medidos en función de las capacidades de cada trabajador y su escala de contribución a la empresa. Adicionalmente a ello, añade que la definición de desempeño laboral debe ser completada con la descripción del perfil de los trabajadores, conjuntamente orientado a la capacitación.

Amorós, (2009), manifestó: aportando también a definir el desempeño laboral, el autor menciona que esta variable son comportamientos observables encauzados hacia un objetivo, donde el empleado devela el nivel de motivación y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando se den las condiciones para conseguirlos. Considerándolo como un proceso estructural y sistemático para su medición, evaluación, e influir sobre sus características, comportamientos y resultados concernientes con las labores que realiza; de la misma manera el nivel de ausentismo, con la finalidad de dar a conocer la productividad del trabajador y de ese modo mejorará posteriormente su rendimiento, permitiendo establecer nuevas políticas de compensación y desempeño, ayudando a la toma de decisiones de ascensos o y/o rotaciones, lo que permite determinar si existe la necesidad de volver a actualizar o capacitar, descubrir errores en el diseño del puesto y apoyo a observar si existen dificultades personales que afecten al colaborador en el desempeño de sus funciones. (Amorós, C. 2009)

Chiavenato, (2004), manifestó: que en su teoría de la organización y estructuras organizacionales, manifiesta que el desempeño laboral es la manera en que se comporta el colaborador en su búsqueda de los objetivos que se traza, esto forma

parte de sus habilidades, cualidades, necesidades individuales que se entrelazan para resultar comportamientos que afecten los resultados de su trabajo.

Dimensiones de Desempeño laboral

- ✓ Trabajo orientado por los resultados; al seguir esta línea se obtendrá como resultado tener éxito en todos los aspectos de nuestra vida, teniendo en cuenta que no se debe pensar que se trata de conseguir algo a cualquier precio, (Chiavenato, I. 2004).
- ✓ Trabajo de calidad en los servicios; esto se orienta a la capacidad de tener óptimos los sistemas en los cuales se desarrollan las actividades laborales, con las personas idóneas, respondiendo a las expectativas del usuario.
- ✓ Relaciones interpersonales; que es un factor importantísimo para lo que se pretende lograr en una organización, es un elemento que a largo plazo se ve reflejado en frutos como el trabajo en equipo (Chiavenato, I. 2004).
- ✓ La iniciativa; que es la capacidad de poder llegar a dar principio a proyectos o ideas en bien de la organización.
- ✓ El trabajo en equipo; que de forma coordinada y conjunta, trabajan para conseguir objetivos y metas en la organización de forma responsable (Chiavenato, I. 2004).
- ✓ Organización; es la capacidad de convertir la estructura organizativa de la empresa, maximizando las oportunidades de crecer y verse realizados los objetivos.
- ✓ Dimensión profesional; esto abarca los conocimientos adquiridos, las competencias alcanzadas para conocer y desempeñarse adecuadamente en el área asignada (Chiavenato, I. 2004).

1.3.3 Marco Conceptual

1.3.3.1 Clima Organizacional

Brunet, (1987) manifestó: que define al clima organizacional como la personalidad de la organización y está determinado por el conjunto de valores, actitudes y opiniones de los colaboradores, y a su vez influenciados por la estructura interna de la organización.

1.3.3.2 Desempeño laboral

Chiavenato, (2000); manifestó: que el desempeño laboral es la forma en que se comporta el colaborador en su búsqueda de los objetivos que se traza, esto forma parte de sus habilidades, cualidades, necesidades individuales que se entrelazan para resultar comportamientos que afecten en los resultados de su trabajo.

1.4 Formulación del problema

¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, 2017?

1.4.1 Problemas específicos

- a. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, 2017?
- b. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, 2017?

1.5 Justificación del Estudio

El presente estudio se justifica en la importancia de establecer la relación entre clima organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, estableciendo nuevas pautas para la mejora de los mismos, justificándose en:

Justificación Teórica:

La propuesta de esta investigación estuvo orientada a evidenciar aspectos teóricos de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, obteniendo nuevos conocimientos acerca del funcionamiento de la municipalidad en torno a estas variables y que contribuyan a próximas investigaciones.

Justificación Práctica:

La presente investigación se orientó a generar información oportuna y veraz para la municipalidad, en relación a las dos variables sometidas a estudio, de tal forma que sirva para mejorar el servicio hacia el entorno interno de la institución y a la población a su vez.

Justificación por conveniencia

Esta investigación sirvió para que la Municipalidad a través del área de administración recabe los datos las sugerencias del presente estudio para mejorar el clima organizacional en función a su desempeño laboral, para que se beneficien tanto los colaboradores así como la población en general.

Justificación social

Este estudio permitió que la población cuente con un mejor servicio en la calidad de atención por parte de los colaboradores municipales, se brinde un servicio cálido y trato amable, esto es el resultado del accionar de la alta dirección en función a los resultados obtenidos de la presente investigación.

Justificación Metodológica

Este estudio utilizó dos instrumentos (cuestionarios) para medir y determinar la relación entre ambas variables, en consecuencia la variable independiente se midió a través de la escala de clima organizacional y la variable dependiente fue medida a través del cuestionario multifactorial de desempeño laboral.

1.6 Hipótesis

1.6.1 General

Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de lamas, 2017.

1.6.2 Específicos

- a. El nivel del clima organizacional en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017 es regular.
- b. El nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017 está en un nivel aceptable.

1.7 Objetivos

1.7.1 General

Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.

1.7.2 Específicos

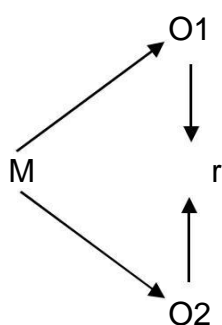
- a. Identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.
- b. Identificar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.
- c. Identificar el nivel de clima organizacional por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad provincial de lamas, 2017.
- d. Identificar el nivel de desempeño laboral por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad provincial de lamas, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio aplicó el diseño no experimental y de corte transversal, por lo que no fueron manipuladas las variables y en el que dicha información se extrajeron en un momento determinado, sin periodos de seguimiento. De la misma manera es de tipo correlacional, puesto que se midieron la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, y se estableció si están o no relacionadas. (Sampieri, Collado y Lucio, 1998).

El esquema de tipo de investigación es la siguiente:



Donde M: Trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas

O1: Clima organizacional.

O2: Desempeño laboral

r : Coeficiente de correlación

2.2 Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición de las dimensiones	Indicadores	Nº ítem
Clima organizacional	Brunet, H. (1987), define que el clima laboral como la personalidad de la organización y está determinado por el conjunto de valores, actitudes y opiniones de los colaboradores, y a su vez influenciados por la estructura interna de la organización	El clima organizacional se medirá a través de la escala de likert basándose en las dimensiones propuestas o mencionadas por Brunet, H. 1987, y guiándose de la teoría de los sistemas de Likert	Estilos de autoridad Fuerzas motivacionales Procesos de comunicación Procesos de influencia Procesos de toma de decisiones Proceso de planificación Proceso de control Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	Referida a cómo se da el poder en la empresa Hace referencia a las tipos de fuerzas motivacionales del jefe inmediato Son las formas de los órganos de la organización en lo que atañe a la comunicación Detalla cómo la empresa logra los objetivos Cómo se reparten las responsabilidades al momento de tomar decisiones Detalla cómo se fijan los objetivos en la organización Ubica la forma de distribución y control del logro de objetivos Dice cómo se ajustan los objetivos a la empresa	Relación jefe – empleado Ayuda de parte del colaborador jefe Trato justo Considerarse factor clave en la organización Remuneración en relación con la labor Reconocimiento de lo alcanzado Conocimiento de lo que se logró en otras áreas Ideas libres Promover la comunicación interna Cooperación por parte de los compañeros Acceso a información para cumplir tareas Capacitación Participación conjunta para definir objetivos Administración de recursos Solución a problemas Clara definición de misión, visión y valores Preparación adecuada Definición de responsabilidades de puesto Realización de trabajo según planes establecidos Reglas y operaciones como guías de trabajo Sistema de rastreo e intervención de actividades Progreso personal Objetivos visiblemente concretos Correspondencia de objetivos con misión y visión	7 8 9 10 11 12 13 23 15 14 17 18 16 20 21 1 22 4 19 5 6 24 3 2

ón.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición de las Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño Laboral	Chiavenato (2000), Es la forma en que se comporta el colaborador en su búsqueda de los objetivos que se traza, esto forma parte de sus habilidades, cualidades, necesidades individuales que se entrelazan para resultar comportamientos que afecten en los resultados de su trabajo	Es el accionar de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.	Orientación resultados	Orientándose a ello se logrará objetivos a	Culminación del trabajo	1
					Cumplimiento de tareas	2
					Cantidad de trabajo	3
					Errores	4
			Calidad	Optimización de recursos	Optimización recursos	5
					Supervisión	6
					Profesionalismo	7
					Respeto	8
				Elemento importante	Cortesía	9
			Relaciones para la interpersonales	para la armonía entre colaboradores	Orientación	10
					Manejo de conflictos	11

Iniciativa	Iniciar ideas en bien de la organización	Iniciativa	12
		Disposición	13
		Anticipación	14
Trabajo en equipo	Trabajo conjunto y responsable	Resolución de problemas	15
		Integración	16
		Identificación con objetivos	17
Organización	Mejorar la estructura organizativa de la empresa	Planificación	18
		Uso de indicadores	19
		Preocupación	20
Dimensión Profesional	Competencias y conocimientos adquiridos	Organización	21
		Preparación	22
		Comprensión del trabajo	23

Programación de actividades	24
Capacitación y actualización	25
Motivación	26
Metodología del trabajo	27
Productividad	28
Conocimiento del trabajo	29
Capacidad para desempeñarse	30

2.3 Población y muestra

Población

Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Muestra

Se consideró a 178 trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad Provincial de Lamas, entre varones y mujeres. Realizándose un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia.

2.3.1 Criterios de inclusión y exclusión

2.3.1.1 Criterios de Inclusión

- ✓ Trabajadores con resolución de nombramiento.
- ✓ Trabajadores con contratos personales (D.L. 276, 728).
- ✓ Trabajadores con contrato administrativo de servicios CAS.

2.3.1.2 Criterios de exclusión

- ✓ Trabajadores con contratos no personales – Locación de servicios.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos, se presentó a través de una solicitud, la autorización para obtener los datos requeridos a la Municipalidad Provincial de Lamas, de modo tal que se me otorgó el permiso correspondiente sin inconvenientes durante la investigación.

Técnica

La técnica de recolección y aplicación de datos de la presente investigación, fueron a través de encuestas.

Instrumentos

El instrumento aplicado es la escala de clima organizacional (ECL), y el Cuestionario Multifactorial de desempeño laboral. En ambos cuestionarios fueron incluidas la edad y el área al cual pertenece.

Una vez obtenido el permiso correspondiente para realizar la recolección de los datos, se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos previamente preparados, se brindaron las instrucciones sobre el llenado y desarrollo de la prueba, para una

posterior presentación de los resultados obtenidos de ello a la Sub Gerencia de Recursos Humanos. Finalizada la aplicación, se agradeció por su tiempo empleado y su disposición.

Validez

Para dar validez a la presente investigación se realizó a través del criterio de jueces con la participación de los siguientes expertos:

Dr. Juan Rafael Juarez Díaz.

Mg. Verónika Fiorella Castro Tenazoa.

Mg. Katia Alejandra Dávalos la Torre.

Confiabilidad

La variable Clima organizacional tuvo un índice del alpha Cronbach de 0.893, superando los valores de punto de corte de 0.70, teniendo como resultado un elevado índice de confiabilidad.

La variable desempeño laboral tuvo un índice del alpha Cronbach de 0.801, superando los valores de punto de corte de 0.70, teniendo como resultado un elevado índice de confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

La Escala de Clima Organizacional ECL de Brunet, contiene 24 ítems, que se distribuyen en 08 dimensiones y que son: estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, procesos de comunicación, procesos de influencia, procesos de decisiones, procesos de planificación, procesos de control, objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Estos fueron respondidos a través de preguntas tipo Likert, entre 1 y 5, donde 1 es totalmente de acuerdo y 5 es totalmente en desacuerdo. Del mismo modo el Cuestionario Multifactorial de desempeño laboral, consta de 30 ítems, que están distribuidos en 07 dimensiones y que son: Trabajo orientado por los resultados, trabajo de calidad en los servicios, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, organización y dimensión profesional. Todas estas preguntas fueron contestadas a través de cuestionario tipo Likert y que presentan un rango de 0 a 4, en donde 0 (cero) es igual a “nunca aceptable” y 4 (cuatro) es igual a “totalmente aceptable”.

Asimismo, podemos afirmar que la escala de clima organizacional ECL, demostró adecuada validez y confiabilidad en un estudio en el Perú, por (Palma, 2010), en el que para validar la prueba fueron aplicados a 952 colaboradores en una empresa de Lima metropolitana y en el que a través de un análisis factorial obtuvieron un 0.70 de confiabilidad. Del mismo modo el Cuestionario Multifactorial de Desempeño Laboral obtuvo un nivel de confiabilidad de 0,7, en un estudio realizado por (Vegaray y Pérez, 2014), a 47 trabajadores de la Corte Superior de San Martín Moyobamba.

2.6 Aspectos éticos

El presente estudio se realizó tomando en cuenta lo siguiente: se presentó una solicitud a la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad, el permiso correspondiente para la aplicación de las escalas de medición, coordinadamente con la Universidad César Vallejo – Tarapoto, tomándose en cuenta el consentimiento informado, la participación voluntaria y confidencial de los colaboradores.

III. RESULTADOS

Tabla 01, *Nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, 2017*

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	31	17.42%
Regular	84	47.19%
Malo	63	35.39%
TOTAL	178	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas.

La tabla 01, refiere que el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017, muestran que un 18%, se encuentra en un nivel de clima laboral bueno, esto representa a 31 trabajadores que perciben que la Municipalidad mantiene valores y actitudes organizacionales elevadas en su entorno laboral; luego, un 47% percibe que el clima laboral es regular, representado por 84 trabajadores, lo que supone que, al evaluar la distribución de la tabla y el figura; en función a la frecuencia y porcentaje, en la mayoría de los trabajadores se encuentran actitudes y valores internos y organizacionales importantes, puesto que refleja una dirección positiva hacia un clima organizacional elevado Finalmente un 35% de ellos que equivalen a un importante número de 63 trabajadores que presentan un

clima organizacional malo, lo que significa que este valor está representando a aquellos que perciben un clima laboral deficiente en el cual hay que tomar medidas en función a los resultados presentados en esta investigación, orientados a la mejora de los procesos de comunicación, motivación, planificación, entre otros.

Tabla 02, *Nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de Lamas, 2017.*

Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	45	25.28%
Aceptable	83	46.63%
Deficiente	50	28.09%
TOTAL	178	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas.

La tabla 02 y el figura 02 evidencian que un 25%, que corresponden a 45 trabajadores, presentan un nivel de Desempeño laboral eficiente, es decir que su trabajo contribuye a lograr mejores resultados de productividad para la municipalidad y responde de forma idónea a las expectativas del usuario; esto supone la razón por el que un importante porcentaje de trabajadores tienen un nivel aceptable de desempeño en su centro laboral con un 47%, que busca y evidencia una línea ascendente de las habilidades y cualidades del colaborador para obtener mejores resultados; sin embargo existe un nivel deficiente del 28% de trabajadores que presentan dificultades en su desempeño laboral, haciéndose difícil el trabajo en equipo, la calidad de los servicios y la disminución de resultados positivos para la entidad.

Tabla 03, *Nivel clima organizacional por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.*

Dimensión	Clima organizacional		
		Frecuencia	Porcentaje
Estilos de Autoridad	Malo	33	18.54%
	Regular	87	48.88%
	Bueno	58	32.58%
Fuerzas Motivacionales	Malo	62	34.83%

	Regular	68	38.20%
	Bueno	48	26.97%
Proceso de Comunicación	Malo	72	40.45%
	Regular	64	35.96%
	Bueno	42	23.60%
Proceso de Influencia	Malo	70	39.33%
	Regular	68	38%
	Bueno	40	22.47%
Proceso de Toma de decisiones	Malo	33	18.54%
	Regular	85	47.75%
	Bueno	60	33.71%
Proceso de Planificación	Malo	47	26%
	Regular	85	47.75%
	Bueno	46	25.84%
Proceso de Control	Malo	51	29%
	Regular	89	50.00%
	Bueno	38	21.35%
Objetivos de Rendimiento y Perfeccionamiento	Malo	72	40.45%
	Regular	70	39.33%
	Bueno	36	20.22%
Total		178	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Iamas.

La tabla 03, nos muestra que el nivel de clima organizacional en función a la dimensión de estilos de autoridad es bueno, representado por un 33% lo que significa

que 58 trabajadores mantienen una buena relación , trato razonable y apoyo por parte del jefe; a esto un 49% de los trabajadores indican que el trato es regular, indicando que la percepción hacia la autoridad se encuentra en un nivel medio; luego un 18% que representa a 33 trabajadores refieren que el estilo de autoridad en el trabajo es malo, por lo que el afecta al clima de la organización.

Con respecto al nivel de clima organizacional referido a la dimensión de fuerzas motivacionales, indican que un 27% de trabajadores presenta un clima laboral bueno, ya que se encuentran motivados para realizar las tareas; luego un 38% de ellos, percibe un clima regular en el trabajo, lo que da a conocer que se siente medianamente motivado en las tareas que realizas en su entidad laboral; a esto se suma un importante 35% equivalente a 62 trabajadores, que perciben que el clima organizacional en función de la motivación es malo, ya que no se sientes importantes dentro de su trabajo y poco valorados y remunerados.

Dentro de los procesos de comunicación encontramos que el nivel de clima es bueno con un 24% denotando que existe un adecuada promoción de la comunicación y generación de ideas; luego 36% sugiere que el clima es regular, este número de trabajadores denota que los procesos de comunicación presenta ciertas dificultades; y un número considerable de 72 colaboradores equivalente al 40% nos refleja un clima malo, ya que consideran que no existe comunicación entre las áreas y no promueven la comunicación interna, tampoco se escuchan las ideas.

En la dimensión de procesos de influencia, el clima organizacional tiene un nivel bueno con 40%, indicando que existe adecuada cooperación entre compañeros de labores y capacitación; después un 38% menciona que el clima con respecto a esta dimensión es regular, expresado en una cooperación medianamente adecuada con algunos problemas en el logro de los objetivos; y un 39% percibe un clima malo con respecto a esta dimensión, definiendo que no existe cooperación y capacitación por parte del ente municipal.

Dentro de la dimensión de procesos de toma de decisiones, en función del clima organizacional nos muestra un clima bueno de 34%, lo que indica que reparten las responsabilidades al momento de tomar las decisiones participando de manera adecuada para definir los objetivos trazados por la municipalidad; luego un 48% equivalente a 85 trabajadores sostienen que el nivel de procesos de la toma de decisiones es regular, ya que hay una tendencia positiva a la solución de problemas y a la administración de los

recursos, y el 18% de los encuestados indicaron que existe un clima malo con respecto a esta dimensión ya que para este grupo no existe la participación conjunta para la solución de problemas.

Con respecto a los procesos de planificación se obtuvo un porcentaje de nivel de clima bueno con 26%, estos consideran que existe una clara ilustración de los valores, la misión y visión de la municipalidad; lo que indica también que un buen porcentaje de 48%, nos indica que el conocimiento de los objetivos de la entidad es regular y que se tiene cierto conocimiento de la misión, visión y valores; y el último nivel de clima respecto a esta dimensión tiene un casi 26%, lo que significa que a este grupo de 47 trabajadores, perciben el clima como malo, ya que no conocen los objetivos de la organización y tampoco las responsabilidades de su puesto.

El clima organizacional referente a la dimensión de proceso de control, nos arroja que un 21% de trabajadores percibe que el clima asociado a la realización del trabajo y control del mismo es bueno; luego un 50% equivalente a 89 trabajadores indicado en el proceso de control asimismo los procedimientos y guías de trabajo, es regular, y un resaltante 29% percibe el clima como malo, pues para este porcentaje de trabajadores la entidad carece de distribución y del control del logro de objetivos.

Finalmente dentro de la dimensión de Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento, arrojaron que el 20% de los encuestados percibe un clima bueno de 20% representado por 36 trabajadores, lo que indica que este grupo tienen los objetivos claros en relación a la misión, visión y valores de la municipalidad; del mismo modo un 39% de ellos presentan un clima organizacional regular, dando a conocer que aún falta trabajar aspectos relacionados a conocer de forma clara los objetivos de la entidad municipal.

Tabla 04

Nivel de Desempeño Laboral por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.

Dimensión	Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Orientación a resultados	Eficiente	30	16.85%
	Aceptable	88	49.44%
	Deficiente	60	33.71%

Calidad	Eficiente	45	25.28%
	Aceptable	65	36.52%
	Deficiente	68	38.20%
Relaciones Interpersonales	Eficiente	65	36.51%
	Aceptable	71	39.89%
	Deficiente	42	23.60%
Iniciativa	Eficiente	67	37.64%
	Aceptable	71	40%
	Deficiente	40	22.47%
Trabajo en equipo	Eficiente	31	17.42%
	Aceptable	91	51.12%
	Deficiente	56	31.46%
Organización	Eficiente	47	26%
	Aceptable	53	29.78%
	Deficiente	78	43.82%
Dimensión Profesional	Eficiente	41	23.03%
	Aceptable	64	35.96%
	Deficiente	73	41.01%
Total		178	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Iamas.

La tabla 04, nos muestra que el nivel de desempeño laboral en función a la orientación a resultados, revelan que el 17% de trabajadores municipales se encuentran en un nivel

eficiente, culminando y cumpliendo sus actividades de forma idónea en el momento adecuado; como también un 49% representado por 88 encuestados refieren que el nivel de desempeño es aceptable, los cuales se aprecia que los trabajadores se desempeñan de forma regular en función al cumplimiento de las tareas asignadas; y un 34% de ellos concluyen que sienten que su desempeño es deficiente debido a la cantidad alta de trabajo que tiene y no le permite cumplir con las metas de modo que tampoco puede culminarlas.

La dimensión calidad, de la variable desempeño laboral, nos arroja que el 25%, se encuentran en el nivel eficiente, deduciendo de ello que actúan con profesionalismo y respeto hacia el usuario; con un 37% encontramos que el nivel de desempeño en la dimensión de calidad, muestran un nivel aceptable, puesto que existe una inclinación a demostrar siempre respeto y reconocimiento de los errores, no es la adecuada, sin embargo, existe la predisposición por dar lo mejor al cliente. Luego un 38% equivalente a 68 trabajadores denotan falta de profesionalismo y comenten a menudo errores en el trabajo.

Asimismo podemos apreciar que el nivel de desempeño concerniente a la dimensión de relaciones interpersonales, es eficiente, ya que el 36% de trabajadores demuestran cortesía hacia el usuario, existiendo un importante nivel de armonía entre los compañeros de trabajo; luego en el nivel aceptable se encuentra un 40%, que si bien no se encuentran en un nivel de desempeño eficiente, se puede mejorar las relaciones interpersonales pues denotan una dirección hacia la eficiencia; lo contrario a esto se encuentran aquellos trabajadores que representan a un 24% de encuestados que mantienen dificultades para relacionarse adecuadamente con los compañeros de labores, denotando dificultades interpersonales.

Respecto a la dimensión de Iniciativa, encontramos un nivel eficiente del 38% del personal municipal que aporta a nuevas ideas para la entidad, demostrando decisión para obtener nuevas formas de mejorar el servicio al cliente; a ello un 40% de trabajadores se encuentran en un nivel aceptable, lo que refleja disposición para originar ideas nuevas aunque no siempre son tomadas en cuenta; sin embargo existe un 22% de trabajadores que presentan un nivel deficiente con respecto a la iniciativa, lo que quiere decir que carecen de disposición para generar aportes a la municipalidad.

En referencia al trabajo en equipo existe un porcentaje importante de 17%, que se encuentra en el nivel eficiente, este grupo logra integrarse y está identificado con los

objetivos de la entidad municipal; luego el 51% perteneciente a 91 trabajadores, tiene un nivel de desempeño aceptable en torno al trabajo en equipo, que si bien no logra un nivel elevado, este grupo puede llegar a complementarse al momento de trabajar juntos; y lo contrario a lo anterior, encontramos a un 32% con un nivel deficiente de encuestados que no logra trabajar en equipo, denotando dificultades para integrarse e identificarse con los objetivos de la municipalidad.

En referencia al nivel de desempeño en la dimensión de organización, encontramos un porcentaje de 26% que presenta un nivel eficiente, lo que quiere decir que planifica y hace uso de indicadores para mejorar la estructura de la organización; también podemos apreciar que el 30% de trabajadores se encuentran en un nivel aceptable para planificar y preocuparse por el perfeccionamiento de la estructura organizativa de la municipalidad; y el 44% equivalente a 78 trabajadores presentan un nivel deficiente en cuanto al uso de las herramientas de planificación, revelando una mínima preocupación por la mejora de la organización.

Finalmente el nivel de desempeño concerniente a la dimensión, dimensión profesional, encontramos que el 23% de encuestados tienen un nivel eficiente, dejando notar la preparación de este personal, asociado a su motivación interna y conocimiento necesario para demostrar su profesionalismo en su entorno laboral; también tenemos a 36% con un nivel de desempeño aceptable dentro de esta dimensión, denotando que presenta un nivel intermedio para utilizar sus conocimientos y capacitaciones obtenidas en la mejora de la productividad de la municipalidad; finalizando con un 41%, el más elevado dentro de esta dimensión que no logra tener las cualidades y aptitudes necesarias para lograr un nivel elevado de profesionalismo en su entorno laboral.

3.2 Nivel correlacional

Con la finalidad de efectuar el análisis a nivel correlacional, reubicamos el objetivo general, determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, 2017.

Procedemos hacer uso del coeficiente de correlación chi cuadrado para los datos nominales, teniendo en cuenta la tabla de contingencia.

Tabla 5. *Tabla de contingencia de clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.*

Desempeño Laboral	Clima Organizacional			TOTAL
	Bueno	Regular	Malo	
Eficiente	15	21	9	45
Aceptable	13	54	16	83
Deficiente	3	9	38	50
TOTAL	31	84	63	178

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de lamas.

Logramos emparejar la distribución de frecuencias observadas y distribuidas en 3 columnas y 3 filas. A través de esto, para encontrar los grados de libertad de la tabla 3*3, es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, lo que quiere decir, $(c-1)(f-1)$, por lo tanto, $(3-1)*(3-1) = 4$. Para este caso se hizo uso del 5% de nivel de significancia ($\alpha=0,05$) y 04 grados de libertad, el valor de chi cuadrado tabular () es 9,49.

Las hipótesis a contrastar con el uso contraste estadístico a través del chi cuadrado para el presente estudio es:

H₀: El clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017, son independientes.

Y la hipótesis alterna:

H₁: El clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017, no son independientes. Es decir, están relacionados.

Tabla 6. *Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular*

clima organizacional y desempeño laboral	X^2_c	gl	Nivel de significancia	X^2_t	Decisión
	57.48	04	0.05	9,49	Se rechaza la Ho

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de lamas.

El valor de chi cuadrado calculado () fue concluyente con los datos obtenidos en los instrumentales de recojo de información, de esta manera se tiene el resultado (57.48), siendo mayor que el valor tabular (9,49), esto quiere decir que, se rechaza a hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna que dice. El clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017, no son independientes. Es decir, están relacionados.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación, con respecto al clima organizacional, y el desempeño laboral, se encontró que existe relación entre estas variables, esta afirmación se sustenta en el resultado del chi cuadrado calculado ($\chi^2_c = 57.48$), por lo que no son independientes. Esto es consecuente con el trabajo de (Rodriguez, M. Retamal, M. Lizana, J. y Cornejo, F. 2011), evidenciándose correlación significativa entre clima organizacional y desempeño, con un grado de asociación moderada. En tal sentido, esta investigación del mismo modo coincide con (Pérez, F.1994) en el que concluye que la mejora del clima organizacional, incrementa el desempeño laboral de los trabajadores con un valor mayor al chi cuadrado tabular de 1291.46; asimismo (Huamaní, N. 2015), al medir sus variables de clima organizacional y desempeño laboral encontró un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio entre estos dos, comprobándose que la primera variable influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores. Es así que el clima organizacional es el producto de valores (relaciones interpersonales), actitudes (orientación a resultados, iniciativa, trabajo en equipo) y opiniones de los empleados, y que al mismo tiempo son el resultado para medir el desempeño y la productividad, estas a su vez se ven influenciados variables personales (calidad, organización y dimensión profesional), y también por el medio interno en donde laboran (Brunet, L. 1987). De la misma manera da a conocer las particularidades del clima organizacional, en el que el clima organizacional o psicológico (Lewin, K. 1939), tiene relación directa con el rendimiento (desempeño) de los colaboradores; formando parte de la personalidad de la empresa con sus características propias, describiéndola y diferenciándose de otras, y que se mantienen en el tiempo con una influencia directa sobre los trabajadores (Forehand C. y Gilmer, V. 1964), asimismo (Anzola, O. 2003), sostiene que el clima “psicológico” de la organización influye directamente en el comportamiento (desempeño) de los empleados.

El clima laboral está en función a cómo se comporta la alta dirección de una organización y la percepción que éstos tienen acerca de su entorno laboral, de modo tal que su actuar estará en función de su percepción hacia su organización (Likert, R. 1969); haciendo referencia a esta afirmación, encontramos relación con la dimensión,

Estilos de autoridad del clima organizacional, en el que nuestra investigación encontró un nivel promedio.

V. CONCLUSIONES

Partiendo de los resultados que se obtuvieron, se llegó a las siguientes conclusiones:

- 5.1 En referencia al objetivo general, se encontró relación entre clima organizacional y desempeño laboral con un valor de chi cuadrado tabular de (57.48), mayor al valor tabular, lo que evidencia que cuanto mejor sea el clima organizacional, del mismo modo mejorará el desempeño laboral en los empleados de la Municipalidad de Lamas.
- 5.2 Respecto al primer objetivo específico, se encontró que el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Lamas es regular con una frecuencia de 84 colaboradores y un porcentaje de 47.19%, lo que infiere que la mayoría de trabajadores tienen actitudes, valores internos y organizacionales importantes reflejándose una línea adecuada hacia un nivel bueno.
- 5.3 En relación al segundo objetivo específico, se evidencia un nivel aceptable de desempeño laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Lamas, indicando que tienen una línea ascendente para mejorar las habilidades y cualidades para mejorar los resultados de la institución.
- 5.4 En cuanto al tercer objetivo específico, se encontró que las dimensiones de estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, toma de decisiones, proceso de planificación, proceso de control y objetivos de rendimiento y perfeccionamiento, se encuentran en un nivel promedio, indicando que estas dimensiones contribuyen a mantener un clima organizacional regular dentro de la institución y; las dimensiones de proceso de comunicación y proceso de influencia, tienen un nivel malo de clima organizacional, lo que se concluye que estas dimensiones deben prestarse la atención necesaria para mejorar los niveles de clima organizacional.
- 5.5 Por último, con respecto al cuarto objetivo específico, evidencian que las dimensiones de orientación a resultados, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, presentan un nivel aceptable de desempeño laboral y; las dimensiones de calidad, organización y dimensión profesional, se encuentran en

un nivel deficiente. Estos datos nos da a conocer las limitaciones que presenta la institución, en cuanto al desempeño laboral y en el cual los profesionales del manejo del capital humano deben utilizar estrategias que incrementen y garanticen un buen desempeño para un clima organizacional elevado.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 A la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad, promocionar facilitar la comunicación interna y la generación de ideas nuevas, facilitar los recursos y la cooperación entre los trabajadores.
- 6.2 Implementar políticas de capacitación para el óptimo uso de los recursos de la institución, de modo tal que mejore la calidad en los servicios que brinda y planificar las metas.
- 6.3 Utilizar herramientas de selección de personal para mejorar la el nivel de competencias y conocimientos del personal que va a laboral en la municipalidad.
- 6.4 Es indispensable que la Sub Gerencia de recursos humanos gestione y ejecute de forma periódica evaluaciones del clima organizacional y desempeño laboral para reforzar y mejorar la calidad de prestación de los servicios y productividad de la Municipalidad de Lamas.

VII. REFERENCIAS

- Amorós, E. (2009). *Organizaciones. (1ª ed)*. Perú: Aguila Ediciones.
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2da. Edición. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.
- Chiavenato I. (2009). *Administración de recursos humanos*. Octava edición. McGraw-Hill Inter americana. México.
- Del Toro J., Salazar M., y Gómez J. (2010). *Clima Organizacional, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*. Psicología Organizacional. Doi: 10.21676/23897848.419.
- Edenred-Ipsos (2016). *Barómetro de Clima laboral y motivación*, 01-24. Recuperado de <https://gcu.universia.net/net/files/2015/5/18/barometro-clima-laboral-2016.pdf>.
- Fleishman, E. & Bass, A. (1979). *Estudios de psicología industrial de personal*. México: Trillas.
- Mora, C. (2008) *Calidad Humana*. Recuperado el 08 de julio, de <http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/calidad-humana.htm>.
- Halloran (1987). *Capital Humano, educación y empleo, Fundación Bancaja, Valencia*.
- Jhon, P. (1961) *Comportamiento Organizacional, México: Edit. Prentice Hall*
- Huamaní Córdova, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Tecnológica Lima Sur). Recuperado de

- http://www.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf.
- Lezama Marivick, T., y Molina Villalobos R. (2005). *Clima Organizacional y Estrés laboral en los empleados de una Organización del gobierno municipal*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Urdaneta). Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-05-00361.pdf>.
- Paolo (2004) Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas.
- Palma, S. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Revista de investigación en Psicología. 3, 1, 11-21
- Peláez León O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos – Lima*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional mayor de San Marcos). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>.
- Pérez Chamorro F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección provincial de Pichincha)*. (Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>.
- Pérez Tenazoa N., y Rivera Cardozo P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. (Tesis de maestría, Universidad nacional de la amazonía peruana). Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>.
- Rodríguez A., Retamal M., Lizana J., y Cornejo F. (Febrero – Agosto, 2011). *El Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño – Chile 2-16*. Recuperado de <https://dialnet.unrioja.es/descarga/articulo/3899629.pdf>.
- Santana y Cristancho (2014-2015). *Clima Laboral en América Latina* 01-64. Recuperado de <http://www.acsendo.com/es/blog/ebook-estudio-clima-laboral-america-latina-2014-2015/>.
- Vegaray Marina, M., y Pérez fernandez E. (2014). Liderazgo y desempeño laboral del personal de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de San

Martin-sede Moyobamba en el primer semestre año 2014. (Tesis inédita de Maestría, Universidad César Vallejo – Filial Moyobamba).

Anexos

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de lamas en el 2017.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017? Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.</p> <p>b. Identificar nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. El nivel del clima organizacional en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017 es regular.</p> <p>b. El nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017 está en un nivel aceptable.</p>	<p>Técnica</p> <p>A través de la recolección de datos (encuesta).</p> <p>Instrumentos</p> <p>Escala de clima organizacional.</p> <p>Cuestionario multifactorial de desempeño laboral.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
No experimental, corte transversal	Población Los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas. Muestra 178 trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas.	Variables	Dimensiones
		Clima Organizacional y Desempeño Laboral	Estilos de autoridad
			Fuerzas motivacionales
			Procesos de comunicación
			Procesos de influencia
			Proceso de toma de decisiones
			Proceso de planificación
			Proceso de control
			Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento
			Trabajo orientado por los resultados
			Trabajo de calidad en los servicios
			Relaciones interpersonales
			Iniciativa
			Trabajo en equipo
			Organización
			Dimensión profesional

FICHA TÉCNICA CLIMA LABORAL CL-SPC

Nombre de la Escala : Clima Laboral CL-SPC

Autor : Brunet, H

Teoría sustentada : de Likert: teoría de los sistemas

Adaptación : Sonia Palma Carrillo

Administración : Individual o colectiva

Duración : 15 a 30 minutos aproximadamente.

Aplicación : Trabajadores

Significación : Estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, procesos de comunicación, procesos de influencia, procesos de toma de decisiones, procesos de planificación, proceso de control y objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir la dimensión de clima organizacional en la que se encuentra la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS.

Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

- | | |
|---|----|
| <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo | TA |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | A |
| <input type="checkbox"/> Indiferente | I |
| <input type="checkbox"/> En desacuerdo | D |
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo | TD |

N°	Pregunta	TA	A	I	D	TD
1	Conozco la misión, visión y valores de la organización.					
2	Los objetivos de la empresa se relacionan con su misión y visión.					
3	Los objetivos de la organización están claramente definidos.					
4	Ejecuto mis tareas en la organización según los objetivos planteados a inicio de año.					
5	Me brindan normas y procedimientos que me sirven como guía para hacer bien mi trabajo.					
6	Sé y conozco específicamente qué actividades debo realizar en la organización.					
7	Mi superior me brinda apoyo para resolver algunos problemas que se me presentan en el trabajo.					
8	Mi jefe inmediato se preocupa porque entienda bien mi labor.					
9	Recibo un trato justo por parte de mi superior.					
10	Yo cumplo una actividad importante en la empresa.					
11	El sueldo que recibo se relaciona con la actividad que realizo.					
12	En esta organización se premia a las personas que trabajan bien.					
13	Se conoce cuánto han avanzado otras áreas de la organización con respecto a los objetivos planteados.					

14	Mis sugerencias y consejos son escuchados.					
15	Se promueve la comunicación dentro de la empresa.					
16	Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados.					
17	Tengo fácil acceso a información importante para mi trabajo.					
18	En esta institución me capacitan para desarrollar mejor mi labor.					
19	Para definir los objetivos dentro de mi área, todos nos ayudamos mutuamente.					
20	Los recursos de la institución se reparten y administran correctamente.					
21	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima.					
22	Para desarrollar mi labor me preparo adecuadamente.					
23	Periódicamente se realizan controles y evaluaciones para ver el desarrollo de mi trabajo.					
24	Con este trabajo me siento realizado/a profesionalmente.					

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO MULTIFUNCIONAL DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre de la Escala	: Cuestionario Multifactorial de Desempeño Laboral
Autor	: Vegaray y Pérez (Chiavenato 2004)
Teoría sustentada	: de Likert: teoría de los sistemas
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: 15 a 30 minutos aproximadamente.
Aplicación	: Trabajadores
Significación	: Trabajo orientado por los resultados, trabajo de calidad en los servicios, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, organización y dimensión profesional.

ANEXO N° 03

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

La presente evaluación es con fines académicos por lo que es **anónimo**, agradecemos por su colaboración con el presente trabajo.

UNIDAD/GERENCIA.-----**ÁREA/SERV.**-----

EVALUADO N°

FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

INSTRUCCIONES

Antes de iniciar la evaluación, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la investigación.

1. Lea bien el contenido de las preguntas.
2. En forma objetiva y a conciencia asigne el puntaje correspondiente.
3. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo : 0

Bajo : 1

Moderado : 2

Alto : 3

Muy Alto : 4

Marque con una X el número que refleje su opinión

CUESTIONARIO

ÁREA DEL DESEMPEÑO LABORAL	MUY BAJ O	BAJ O	MOD E- RAD O	ALT O	MUY ALT O	PU NT AJ E
	0	1	2	3	4	
1.-Termino mi trabajo oportunamente						
2.-Cumpro con las tareas que se me encomiendan						
3.-Realizo una cantidad adecuado de trabajo						
4.-Cometo errores en el trabajo						
5.-Hago uso adecuado de los recursos						
6.-Requiero de supervisión frecuente						
7.-Soy profesional en el trabajo						
8.-Muestro respeto y amabilidad en el trato						
9.-Muestro cortesía hacia el ciudadano y a los compañeros de labores						
10.-Brindo adecuada orientación al ciudadano						
11.-Evito los conflictos en el trabajo						
12.-Doy nuevas ideas para mejorar los procesos						
13.-Me muestro asequible al cambio						
14.-Me anticipo a las dificultades						
15.-Tengo gran capacidad para resolver problemas						
16.-Muestro aptitud para integrarme al equipo						
17.-Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo						
18.-Planifico mis actividades						
19.-Hago uso de indicadores						
20.-Me preocupa por alcanzar las metas						

21.-Demuestro orden, limpieza y disciplina en el trabajo.						
22.-Preparo y planifico mi trabajo						
23.-Me dejo entender facilmente al consultarm algo del trabajo						
24.-Ejecuto lo programado						
25.-Me capacito y me actualizo para mejorar mi desempeño laboral.						
26.-Estoy motivado con mi trabajo						
27.- Replico los conocimientos adquiridos						
28.- Me preocupo por producir más en mi area						
29.-Conozco suficiente mi trabajo y puedo enseñar a los demás						
30.-Estoy capacitado para las labores encomendadas						
PUNTAJE TOTAL:						



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JUAREZ DIAZ Juan RAFAEL
 Institución donde labora : U.N.S.M.
 Especialidad : Doctorado en Administración
 Instrumento de evaluación : Escala de Clima Organizacional (Eco)
 Autor (s) del instrumento (s): Piero Torres Flores.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y adecuadas para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


 Dr. Juan Rafael Juarez Diaz
 DOCENTE
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JUANET DIAZ JUAN RAFAEL
 Institución donde labora : U.N.S.M.
 Especialidad : Doctorado en Administración.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Multidimensional de Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Piero Torres Flores.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y Adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castro Tenazoa Verónica Fiorella
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Ps. Educativa.
 Instrumento de evaluación : Escala de Clima Organizacional.
 Autor (s) del instrumento (s): Piero romero romero.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					<
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL.					<
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				<	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					<
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					<
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL.				<	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				<	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					<
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y es adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


 Mg. Verónica F. Castro Tenazoa
 CPSP 19867

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castro Tenazona Verónica Fiorella
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 Especialidad: P. Educativa
 Instrumento de evaluación: Cuestionario Multifactorial de Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Piero Torres Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable DESEMPEÑO LABORAL .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y es adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


 Mg. Verónica F. Castro Tenazona
 CPSP 19867

Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Devalos La Torre Katia Alejandra
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctorado en Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Multifactorial de Desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Piero Torres Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y es adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018

Mg. Katia Alejandra Devalos La Torre
 C.P. 9773
 DNI: 40393896

Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Davidos de Torre Ketic Alejandra
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : PS. EDUCATIVA
 Instrumento de evaluación : ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (ECL)
 Autor (s) del instrumento (s): PIERO TORRES FLORES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y es adecuada para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


 Mg. Ketic Alejandra Davalos de Torre
 C.Ps. 9773
 DNI: 40393896

Sello personal y firma

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Cacatachi, 26 de Abril de 2017

OFICIO N° 044-2017-ESC-PSIC/UCV-T

SEÑORA:

LLOYCY TELLO PINEDO

SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LAMAS

Presente.-

ASUNTO: PRESENTA A ESTUDIANTE

De mi consideración:

Tengo el agrado de saludarle cordialmente como Director de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto y a la vez presentar al estudiante **TORRES FLORES PIERO**, quien viene realizando su Desarrollo del Proyecto de Investigación denominado. **"Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas 2017"**.

En tal sentido, dicho estudiante necesita aplicar Instrumentos de medición a los trabajadores de su distinguida institución, con la finalidad de culminar dicha investigación en los plazos establecidos.

Por lo que solicito a usted tenga a bien autorizar a quien corresponda brindar el apoyo, permitiéndole el acceso a dicha población.

A la espera de poder contar con su apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración más distinguida y estima.

Atentamente,



Mg. Dionei Francis Marín Puelles
Director de la Escuela de Psicología
UCV – Tarapoto

CAMPUS TARAPOTO
Carretera Marginal Norte
Fernando Belaúnde Terry Km. 8.5.
Tel.: (042) 524 280 Anx.: 3100.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS
Lloycy Tello Pinedo
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
02/05/2017
Autorizado

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, RENZO FELIPE CARRANZA ESTEBAN
....., docente de la Facultad HUMANIDADES y Escuela
Profesional PSICOLOGÍA de la Universidad César
Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2017.....

.....", del (de la) estudiante
PIERO TORRES FLORES
.....
constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17 % verificable en
el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha TARAPOTO 18 DE NOVIEMBRE 2018

Renzo Felipe Carranza Esteban

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 42.920.308

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	16 %	1 %	8 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
4	theibfr.com Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Universidad Nacional San Agustin Trabajo del estudiante	1 %
6	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1 %
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1 %
8	repositorio.untecs.edu.pe	



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo PIERO TORRES FLORES
identificado con DNI N° 43644728, egresado de la Escuela Profesional de
PSICOLOGIA de la Universidad César Vallejo,
autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo
de investigación titulado
" CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2017 ",
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 43644728

FECHA: 19 de NOVIEMBRE del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Directora de Investigación

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Piero Torres Flores

INFORME TÍTULADO:

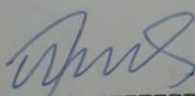
“Clima Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de lamas en el año 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:


Psicólogo

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de Octubre de 2017

NOTA O MENCIÓN: 15



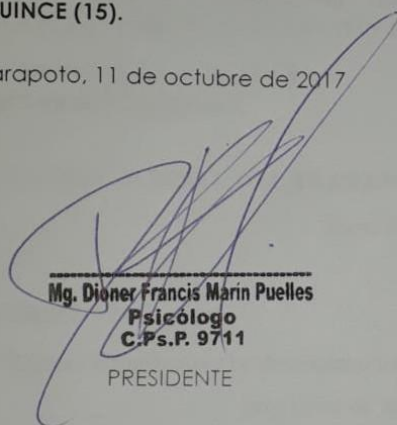
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO

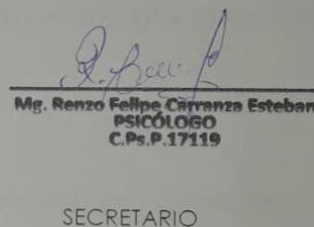
 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 12 de 14

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **TORRES FLORES PIERO** cuyo título es: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2017**"

Reunido en la fecha **11 de octubre de 2017**, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **QUINCE (15)**.

Tarapoto, 11 de octubre de 2017


Mg. Dione Francis Marin Puelles
Psicólogo
C.Ps.P. 9711
 PRESIDENTE


Mg. Renzo Felipe Carranza Esteban
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 17119
 SECRETARIO


Mg. Johanna Flores Tapulana
PSICOLOGA
C.Ps.P. 17526
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Para mis queridos padres en el cielo que me dieron lo más importante; la vida, para forjar mi propio camino honrándolos siempre.

A mis hermosos hijos Tommy Jesús y Piero Alessandro, para brindarles las fuerzas necesarias para ir al mundo y conquistar sus propias metas y sueños de la mano de Dios.

A todos mis tíos, primos, amigos que me

Agradecimiento

Mi agradecimiento a mi querido padre celestial porque desde que nací hasta el día de hoy está presente en cada paso que doy, él logra levantarme y protegerme y pone las personas indicadas en mi camino para cumplir su voluntad.

A mi tía Esther, por acompañarme siempre y preocuparse por mi bienestar.

A mi prima Katherin, que se convirtió en un pilar fundamental en nuestra familia.

A mamá Consuelo, por tener la fortuna de conocerla y descubrir su amor desinteresado hacia a mí y a mis hijos.

A Gisella, mi compañera de la vida, por entender mis ausencias para cumplir este sueño profesional.

Mi agradecimiento especial a los docentes que me acompañaron en este proceso.

Declaratoria de Autenticidad

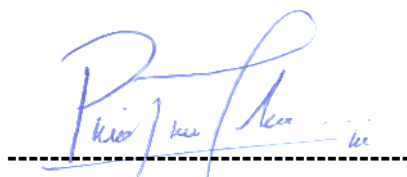
Yo, **Piero Torres Flores**, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43644728, con la tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 19 de noviembre del 2018.



Piero Torres Flores
DNI N° 43644728

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2017”, con la finalidad de optar el título de licenciado en psicología.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	.iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xi
Abstract.....	x
 I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio.....	26
1.6 Hipótesis.....	28
1.7 Objetivos.....	28
 II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	28
2.2 Variables, operacionalización.....	29
2.3 Población y muestra.....	34
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	34
2.5 Métodos de análisis de datos.....	35
2.6 Aspectos éticos.....	36
 III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	46

VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII.REFERENCIAS	48

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017	36
Tabla 2. Nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.....	37
Tabla 3. Nivel clima organizacional por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.....	37
Tabla 4. Nivel de Desempeño Laboral por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.....	40
Tabla 5. Tabla de contingencia de clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.....	43
Tabla 6. Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular.....	44

RESUMEN

Este estudio pretendió valorar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial de Lamas por el espacio 4 meses. Para la evaluación de la variable clima organizacional, se sustentó en la teoría de los sistemas de Likert (1998), y cuyas dimensiones están propuestas por Brunet (2011). Y el Cuestionario Multifactorial de desempeño Laboral, que se sustenta en la Teoría de los sistemas de Likert (1998), y cuyas dimensiones están propuestas por la teoría de Chiavenato (2004). Para tal efecto, se trabajó con un diseño correlacional no experimental de corte transversal, con una muestra de 178 trabajadores. Se utilizó la Escala de Clima Organizacional CL-SPC y el Cuestionario Multifactorial de desempeño Laboral. Estos muestran relación, pues el valor de chi cuadrado calculado (χ^2_c) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado χ^2_c (57.48), siendo mayor que el valor tabular χ^2_t (9,49), por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice; el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2017, no son independientes. Es decir, están relacionados.

Palabras clave: Clima Organizacional, desempeño laboral, trabajadores.

ABSTRACT

This study tries to give value to the relation between the workplace environment and the job performance for the space of four months. For this reason, we have worked with a type correlational non-experimental, cross-sectional and a sample of one hundred seventy eight workers of the Provincial municipality of Lamas. For this evaluation of the variable workplace environment, the workplace environmental scale CL-SPC, is supported by the theory of systems of Likert (1998), and its dimensions are proposed by Brunet (2011). And the multifactorial questionnaire of job performance that are supported by the theory of systems by Likert (1998), and this dimensions are proposed by Chiavenato (2004). They show relation, because the value of square chi calculated (χ^2_c), was determined with the data got in the instruments in charge to pick up the information, on that way we got as a result χ^2_c (57.48), being more the tabular value χ^2_t (9.49), therefore we accept the alternative theory that says; the workplace environment and the job performance of the workers of the provincial municipality of Lamas 2017 are not independents, so they are related.

Key words: Workplace Environment, Performance, worker.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad vivimos en un mundo cada vez más competitivo donde el factor humano juega un papel decisivo dentro de las organizaciones, los cuales tienen que enfrentarse a nuevos retos, siendo la esencia y el motor para que los cambios y mejoras que implementen las empresas funcionen y tengan un resultado positivo.

En todo el mundo, las grandes organizaciones, consideran al clima organizacional, como un factor muy importante, para obtener los más altos estándares de eficacia y eficiencia de una empresa, relacionándose con el desempeño en los colaboradores, y viéndose reflejados en sus resultados.

Es así que las organizaciones hoy en día, se encuentran en constante innovación, gestionando actividades y realizando acciones para que el capital humano con el que dispone se desempeñe de forma que incremente sus niveles de productividad y se sientan satisfechos con los logros y conocimientos obtenidos.

Ahora bien, las estadísticas nos muestran evidencias, que la realidad de las organizaciones a nivel mundial son otras. El factor principal del fracaso es no saber crear un ambiente adecuado de trabajo con las personas que laboran ya sea trabajadores antiguos o novatos, haciendo que la relación interpersonal entre los empleados no alcance un nivel deseado; por lo tanto, esto se convierten en un obstáculo en el desempeño de cada trabajador y en respuesta a ello existe un desequilibrio en la organización.

Tal es así que, un estudio europeo denominado “Bienestar y Motivación en los empleados” (2016), realizado por la Compañía Edenred e Ipsos, en el que participaron 13,600 personas de 14 países; concluyen que, en España, el 56% de españoles no desea mantener su empleo, un 40% desea abandonar su trabajo, un 37% de trabajadores se siente estresado y, el 41% de trabajadores se siente insatisfecho con el equilibrio entre su desempeño profesional y laboral.

Asimismo, en un estudio realizado por la Compañía ACSENDO en más de 500 empresas de 15 países de América Latina, denominado “Clima Laboral en América Latina” (2015-2016), menciona que en el año 2015, la percepción negativa del clima

organizacional llegó a 21.1 %; y en el año 2016, subió 2.25 puntos porcentuales, llegando a un 23.35 %, de colaboradores encuestados, que perciben un clima laboral negativo.

Este mismo estudio arroja datos del Perú, en el que de todos estos 15 países en estudio, el Perú tiene el porcentaje más alto de América Latina, con un 30.24% de percepción negativa del clima laboral. Este porcentaje es preocupante, ya que ocupamos el último lugar después de Chile y Costa Rica con menor calificación, y que debido a múltiples factores sociales, económicos o culturales, han hecho que nuestro país todavía no se valore o no tome cartas en el asunto referente a implementar condiciones en favor del mejoramiento del clima organizacional y consecuentemente el buen desempeño dentro de una organización.

En la región San Martín, específicamente en la Municipalidad Provincial de Lamas que es un órgano de gobierno local, no es ajeno al clima organizacional, ya que cuenta con un aproximado de 180 colaboradores, entre personal nombrado y contratado, lo que hace mucho más importante conocer su clima organizacional y que brinde a esta institución indicadores de desempeño, que faciliten realizar acciones que mejoren y fortalezcan su dinámica institucional.

Ante este escenario, esta investigación buscará encontrar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.

1.2 Trabajos Previos

A nivel internacional

Pérez, F. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *El clima organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)*. (Tesis de maestría). Universidad Central de Ecuador, Ecuador. Concluyó que: La mejora del clima organizacional, eleva el desempeño laboral de los trabajadores del MIES, con un valor de $X^2_t = 31,41 < X^2 = 1291,46$. Teniendo en cuenta que su muestra estuvo constituida por 40 trabajadores, entre ellos 35 mujeres y 5 varones del personal administrativo y financiero del Ministerio de Inclusión económica y Social. Los instrumentos aplicados para el clima organizacional y el desempeño laboral, fue diseñado por el mismo autor, acoplado a las características de la institución, con un total de 44 ítems, en base a la escala de Likert.

Rodríguez, M. Retamal, M. Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). En su trabajo de investigación titulado: *el Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile, Chile. Llegaron a las siguiente conclusiones: El clima organizacional se correlaciona significativamente con el desempeño general ($r=0.539$; $p<0.05$). Considerando una muestra total de 96 colaboradores en una Institución Pública en la Región del Maule, Chile, de los cuales 54 eran varones y 42 eran mujeres. Aplicaron el cuestionario de Clima Organizacional OCQ de Litwing y Stringer, como a su vez estos autores utilizaron el cuestionario de Desempeño laboral JDI y JIG; y también el cuestionario de satisfacción por facetas de Smith, Kendall y Hullin.

Salazar, M. y Gómez, J. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *Clima Organizacional, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*. (Tesis de maestría). Universidad de Magdalena, Colombia. Concluyeron que: Existe una alta correlación positiva y significativa entre estas variables, $\rho=0,587$, $n=16$, $\text{sig}=0,017$, con una población total de 18 colaboradores, entre 23 y 58 años de edad. Los instrumentos utilizados para medir el clima organizacional, utilizaron IMCOC de Mendez (2008), para medir la satisfacción laboral utilizaron el Documento JDI, desarrollado por la Bowling Green State University (Ohio, EE.UU.), y finalmente para la evaluación del

desempeño laboral, la empresa en estudio posee un instrumento de escala de valores para su medición.

Lezama, M. Molina, J. (2005). En su trabajo de investigación titulado: *Clima Organizacional y Estrés laboral en los empleados de una Organización del gobierno municipal*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Concluyeron que: Con una media de 1.2960, mantienen un buen clima laboral; y con una media de 1.8896, su nivel de estrés laboral se categorizó con un nivel medio. Y Según el dato estadístico de Pearson concluyó que tiene una correlación moderada entre el clima organizacional frente al estrés laboral. (Lezama y Molina, 2005). La muestra lo conformaron 83 personas que realizan labores de oficina.

A nivel nacional

Huamaní, T. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de conducción de trenes del área de transportes del metro de Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional tecnológica de lima sur, Villa el salvador, Lima, Perú. Concluyó que: Entre un 95 y 99 % de confianza el clima organizacional, se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral, comprobando que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal del área de transportes del metro de Lima. Se contó con la participación para esta investigación de 60 personas (42 varones y 18 mujeres). Para medir sus variables, utilizaron técnicas de observación, entrevistas y cuestionarios de evaluación.

Pérez, N. Rivera, P. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional de la Amazonía peruana, Perú. Concluyeron que: El clima organizacional está relacionado significativamente con la satisfacción laboral, con un nivel de significancia de $= 0.05$, rechazando así la hipótesis nula. Para su estudio participaron un total de 107 empleados entre administrativos y obreros. Para la medición de sus variables utilizó la escala de clima laboral (CL-SPC) de Sonia Palma para medir en clima organizacional y; la escala de Satisfacción Laboral de (Price 1997) para medir la satisfacción laboral.

Peláez, O. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos de*

Lima. (tesis pregrado). Universidad Nacional mayor de San marcos, Lima, Perú. Concluyó que: Entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente existe una correlación de 0.64, el cual resultó ser significativo y positivo. La muestra poblacional fueron 200 empleados de la empresa telefónica del Perú. Para medir la variable independiente utilizó La escala de clima organizacional de Acero Yusset y otros. Y para la medición de la satisfacción, utilizó un cuestionario tipo Likert de satisfacción al cliente.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Marco Histórico

Entre 1924 - 1927, en un estudio realizado dieron las primeras luces acerca de las teorías de las relaciones humanas y del clima organizacional, con la finalidad de manifestar lo importante de los recursos humanos y reconocer que ese trabajador no solo trabaja para obtener dinero a cambio de su servicio prestado, sino también de buscar la satisfacción de algunas necesidades tanto sociales como psicológicas, (Mayo, 1924-1927). Unos años después (Lewin, 1939), definió al clima organizacional como “clima psicológico”, concluyendo que el clima organizacional son patrones recibidos de la conducta y las experiencias de las personas en el entorno interno de una organización. La investigación de Lewin se detuvo por la venida de la segunda guerra mundial y su sorpresiva muerte de este gran investigador. Luego, diez y seis años después (Cornell, 1955), define al clima organizacional, como una mezcla de percepciones e interpretaciones que conceptúan al clima y que a partir de ellas se determinan sus características. No obstante (Argyris, 1957), sostiene la necesidad de que una organización tiene que tener “un ambiente interpersonal de confianza, tranquilidad y franqueza”, de modo tal que se acepte la existencia del conflicto, y se busque la solución.

Poco después aparece una corriente que se denominó la magia de los 60, en el que (Argyris, 1957), comienza sus investigaciones referente al clima organizacional proponiendo un modelo organizacional en el que se podía cubrir las necesidades humanas, de modo tal que se mejoraba el clima de los empleados de una organización. Esta corriente atrajo a (Sells, 1960) defendiendo la posición en el que el ambiente interno de una organización, influye en las personas (comportamiento). Esta influencia dependerá de la propia percepción de la persona y de aceptar las condiciones restrictivas (culturales y sociales) de su medio. También en el mismo año (McGregor, 1960), famoso investigador y conocido por su teoría X y teoría Y, ya nos habla del clima que debe generar un gerente dentro de una organización (clima gerencial). Del mismo modo (Gellerman, 1960) en este mismo año, a quien a su vez se le atribuye de ser el primero

en acuñar el término de clima organizacional, en la psicología organizacional, definiéndolo como el “carácter” de una organización.

De esta manera investigaciones posteriores hicieron que el concepto del clima organizacional constituya un pilar fundamental para las empresas, tal es así que unos años después (Forehand y Gilmer, 1964), hicieron un estudio de la personalidad de la organización y teniendo un enfoque estructuralista denominaron al clima organizacional como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, distinguiéndose de otra, y se mantienen en el tiempo teniendo una influencia directa sobre el desempeño de sus miembros. Asimismo (Barker, 1968), nos menciona acerca de los “escenarios de conducta”, para poder analizar y comprender la conducta de los trabajadores de una organización, entendiendo que estos “escenarios” son una dualidad física y psicológica en el que las personas están en constante interacción. Ya en los años setenta el clima organizacional toma una postura positivista desde un punto de vista conductual, es así que (Campbell, 1972), definió al clima organizacional como un conjunto de atributos característicos de cada organización y que se puede conocer por la forma en como interactúa con su medio y entre los miembros de la misma. De la misma forma otro autor (Schneider y Hall, 1975), identifican al clima como un conjunto de percepciones que tienen los miembros en el entorno interno de una organización, producto de las interacciones de sus características personales y de su organización.

Luego, en los años ochenta se propone una perspectiva sistémica en las organizaciones, en el que se proponen modelos para realizar cambios a nivel interno de una organización; tal es así que surgen diversos conceptos acerca del clima organizacional, en el que según (Owens, 1981), relaciona al clima con el sentimiento, cultura, ambiente interno o lo llama también entorno del ambiente psicológico al interior de una organización. Más adelante (Brunet, 1987) define que el clima organizacional es el producto de los valores, actitudes y opiniones de los empleados, y que al mismo tiempo son el resultado para medir el desempeño y la productividad, estas a su vez se ven influenciados variables personales y por el medio interno en donde laboran. El clima organizacional constituye la personalidad de una organización, tratándolo como multidimensional ya que a partir de todas sus características específicas de una organización se configura el clima organizacional.

Ya en la década de los noventa, (Brow y Moberg, 1990), lo definieron como una variedad de características del medio ambiente interno de la organización, de la misma manera cómo lo perciben los miembros de dicha organización. Después, (Hall, 1996) sostiene que el clima organizacional es un conjunto de propiedades del entorno profesional, y son percibidas de forma directa o indirecta por los miembros, de los cuales se desprende que son una fuerza que influye en el comportamiento del miembro de dicha organización. En Sudamérica, (Rodríguez, 1999), elaboró una definición acerca del clima organizacional, refiriéndose a ello como aquellas percepciones en la que participan los miembros de una organización en referencia a sus labores que realizan, el ambiente en donde se desarrollan, las relaciones interpersonales y las diferentes regulaciones propias del trabajo. Tres años después, (Chiavenato, 1992), definió al clima organizacional como el medio interior de una organización, involucrando a su vez a ello, factores estructurales y sociales.

Ya en el siglo 21, (Anzola, 2003), nos describe una definición de clima organizacional como, aquellas percepciones o definiciones casi permanentes de los colaboradores tienen en función a su organización y que influye directamente en el comportamiento de los colaboradores, diferenciándose así una de otra. Por último (Palma, 2004), opina que “el clima organizacional es la percepción sobre aspectos que se vinculan a ambiente laboral, orientado a acciones que optimicen el desarrollo de las organizaciones”.

1.3.1 Clima Organizacional

1.3.1.1 Enfoque Humanista

Lewin (1939), es el pionero de los fundamentos teóricos del clima organizacional, y en el que su trabajo tiene influencia de la corriente psicológica gestáltica del cual se desprende el axioma “el todo es la suma de sus partes”. Da a conocer que el comportamiento de las personas en las empresas no depende solamente de sus características internas (personales), sino que a su vez está ligado directamente de la forma en el que percibe su entorno laboral y los componentes de la empresa.

1.3.1.2 Enfoque Cognitivo Conductual

1.3.1.2.1 Teoría X, y Teoría Y de Douglas McGregor

En una obra que se denominó “El lado humano de las organizaciones”, describió dos teorías para poder comprender el clima en las organizaciones, los puso como nombre a estas, como teoría X y la teoría Y. (McGregor, 1960).

Ambas teorías son dos formas de diferentes de percepción de los seres humanos:

Postula que el ser humano común y corriente tiende al rechazo innato a trabajar, tratando de evitarlo las veces que sea posible, refiriéndose que las personas necesitan ser obligados a laborar y prefieren no tener ninguna responsabilidad, anteponiendo ante todo su seguridad personal. A este conjunto de características lo denominó, Teoría X. (McGregor, 1960)

Por el contrario, aquel ser humano que con toda naturalidad asume las responsabilidades, es creativo, imaginativo, son aquellos que buscan soluciones pensando en el bienestar de los demás y de su organización, a estos supuestos, los denominó, Teoría Y. (McGregor, 1960)

1.3.1.2.2 Teoría de los Sistemas de Likert

Likert (1969), manifestó: que las actitudes y comportamiento de las personas están en función a cómo se comporta la alta dirección de una empresa y la apreciación que éstos tienen acerca de su entorno laboral, de modo tal que su actuar estará en función de su percepción hacia su organización.

Likert define tres tipos de características que influyen en el clima de una organización que son las variables de causalidad, las variables intermedias y las variables finales. (Likert, 1969),

La interrelación de todas estas tres variables, trae consigo distintos tipos de climas organizacionales. (Likert, 1969).

1.3.1.2.3 Modelo Explicativo del Clima Organizacional

Edel, García, y Guzmán, (2007) manifestaron: que este modelo para entender y dar a conocer los elementos que se componen y se relacionan dentro de una empresa u organización, los factores instituidos por los autores son: la estructura, el liderazgo, la toma de decisiones y la autorrealización profesional. También dieron énfasis en que los resultados positivos de un buen clima organizacional son de importancia para la organización y sus colaboradores de modo que mejore su funcionamiento.

Litwin, Stringer, Goncalves, (2000), plantean el siguiente modelo de clima organizacional. Ambos autores definen en este modelo que existen factores para el desarrollo de un nivel de clima organizacional, ejemplo el rendimiento, productividad, ausentismo del colaborador, adaptación del colaborador, entre otros.

1.3.1.2.4 El Clima organizacional Según Brunet

Brunet, (1987) manifestó: que el clima organizacional se determina a través de la distribución del medio ambiente, el desarrollo profesional, los valores, su motivación; considerando dimensiones como el manejo de los conflictos, control, recompensas y supervisión en la organización. El autor manifiesta que el clima es una serie de atributos, que se distinguen de otras y su influencia determina el comportamiento de las personas en las empresas.

Brunet, en su libro “El clima de trabajo en las organizaciones – 2011”, manifiesta que el clima organizacional puede ser percibido por la persona sin que necesariamente haga conciencia de ello ya que puede ser vista desde un punto personal como también desde el punto de vista de su organización. (Brunet, 1987).

Características del Clima Organizacional:

Brunet, (2011) manifestó: que las características propias de la definición de clima organizacional, esta influye directamente en el comportamiento del empleado. Los siguientes elementos se suman y forman su propio clima particular.

- El clima organizacional está compuesto de variables situacionales.
- Pueden variar sus elementos sin embargo el clima puede ser el mismo.
- El clima organizacional puede ser continuo pero puede cambiar.
- Está determinado por el comportamiento de las personas, su realidad social y cultural de la empresa.
- El clima organizacional tiene correlación inmediata con el rendimiento de los colaboradores. (Brunet, 2011).

Criterios de clima organizacional:

Brunet, (2009) manifestó: de forma resumida los criterios o medidas para definir el clima en una organización.

- ✓ Medida múltiple de los Atributos de una organización; que son características que la describen y la diferencian de otras, asimismo influyen en el actuar de los colaboradores, siendo relativamente estables en el tiempo, e influyen dentro de las características personales de los empleados. (Brunet, 2009).
- ✓ La medida perceptiva de los atributos individuales; al clima psicológico o clima humano se le denomina clima organizacional, las condiciones (estructura y organización) propias de la empresa, interactúan con el factor personal (características personales) del empleado. (Brunet, 2009).

✓ La medida perceptiva de los atributos organizacionales; caracterizada por la descripción de la organización a través de los valores, entre otros de las características internas y percepciones colaborador ya que son definidas a nivel de aspectos personales del individuo (actitudes, motivaciones y comportamientos), más que de las características de la empresa; según esta definición, el clima organizacional no es estable en el tiempo. (Brunet, 2009).

Variables:

También este autor menciona a Likert, (1970), e introduce a su investigación la teoría de los sistemas ya que, para él, es un aporte muy fuerte para el estudio del clima organizacional. Existen tres variables que conceptualizan las características de una empresa y son:

✓ Las variables de causalidad: A estas variables se le consideran variables independientes, pues está orientado a señalar la línea de evolución y de cómo obtiene la organización sus resultados. (Likert, 1970).

✓ Las variables intermedias: Estas variables se encuentran orientadas a conocer la situación desde el interior de una organización, que se reflejan en temas como la toma de decisiones, motivación, la comunicación, y el rendimiento. (Likert, 1970).

✓ Las variables finales: Finalmente este tipo de variables son la consecuencia de las dos variables anteriores, y miden la productividad o las pérdidas o ganancias que tiene la organización (Likert, 1970).

Tipos de Liderazgo:

Por otro lado Brunet, nuevamente hace referencia a Likert, para describir de forma breve los tipos de liderazgo que existen dentro de una organización y cómo es el tipo de clima organizacional de acuerdo a cada uno de ellos. Estos son:

- ✓ El tipo autoritario explotador; que es el típico líder que carece de cualquier tipo de confianza entre sus jefes y subordinados (autocrático), al mantener este tipo de liderazgo los colaboradores de la organización mantienen un clima de miedos, amenazas y sanciones. (Brunet, 2004).
- ✓ El tipo autoritario benevolente; la naturaleza de este tipo de líder tiene un nivel pequeño de confianza con los demás empleados ya sean superiores o subordinados, este tipo de liderazgo hace que exista un ambiente pobre para trabajar en equipo, mantienen un sistema de recompensas pero también de castigo hacia los empleados, haciendo que la alta dirección manipule los derechos o beneficios sociales de cada colaborador. (Brunet, 2004).
- ✓ El tipo consultivo; este tipo de liderazgo es menos tóxico ya que la alta dirección mantiene un clima de confianza con los empleados, son independientes al momento de tomar sus decisiones en el puesto en el que se desempeñan, su forma de motivar a sus colaboradores es a través de las recompensas. Al mantener este clima de liderazgo la organización empieza a dinamizarse. (Brunet, 2004).
- ✓ El tipo participativo; finalmente el tipo de liderazgo se fundamenta en la confianza plena y tienen la capacidad de delegar funciones por lo que tienen una idea clara del trabajo en equipo, existe una adecuada comunicación y organización, es un clima organizacional saludable. (Brunet, 2004).

Dimensiones:

Brunet, (1987), manifestó: ocho dimensiones para poder medir el clima en las organizaciones y son las siguientes:

1. Estilos de autoridad; se refiere al liderazgo para influenciar a los colaboradores.
2. Las fuerza motivacionales; aquellos procesos que se implementan para producir motivación a los colaboradores y cumplir sus expectativas. (Brunet, 1987).
3. Características de los procesos comunicativos; es el tipo de comunicación que se emplea en la empresa, así como el ejercicio de la misma. (Brunet, 1987).

4. Los procesos de influencia; se refiere a lo valioso de la interrelación entre los superiores y los subordinados, que establece así el o los objetivos de la organización.
5. Toma de decisiones; son aquellos procesos en que se debe discernir entre las opciones que se va a tomar en una organización. (Brunet, 1987).
6. Los procesos de planificación; es el modo en que se definen los objetivos y la dirección que se tomará en la organización. (Brunet, 1987).
7. Los procesos de control; está orientado la forma de distribución y control del logro de objetivos. (Brunet, 1987).
8. Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento; en cómo se desarrollan los objetivos a la empresa. (Brunet, 1987).

1.3.2 Desempeño Laboral

1.3.2.1 Enfoque Cognitivo Conductual

El desempeño laboral debe surgir de las capacidades, cualidades, habilidades y necesidades que se entrelazan con las responsabilidades propias del empleado y su organización, de tal manera que emerjan resultados positivos hacia la organización. (Milkovich, A. y Boudrem, C. 1994).

El desempeño laboral se basa en la forma en que los empleados se desarrollan en su organización, Se puede medir este desempeño evaluando sus habilidades, capacidad de toma de decisiones y organizativas, y la productividad. Silva propone que estas evaluaciones deben darse de forma anual y promover empleados que hayan desempeñado mejor sus labores y o de lo contrario también incluir el despido. (Silva, R. 1996).

Werther, y Davis, (2000), manifestó: que el desempeño laboral son procedimientos en los cuales se mide el rendimiento en general del empleado. Es importante que esta evaluación se de en toda organización que aspira a llegar a niveles altos de modernidad.

Robbins, y Coulter, (2000), manifestó: en su teoría de la satisfacción laboral, sostiene que la evaluación del desempeño laboral no tiene que ser visto de por sí como una simple finalidad, sino que debe ser un instrumento que mejore los resultados del capital humano.

Tom y Jenkins (2001), manifestaron: en su teoría de la motivación, definen al desempeño laboral como el nivel con el que cumple las demandas de sus labores, observando los procesos de desempeño del pasado.

Drucker, (2002), manifestó: en su teoría neoclásica, considera que el desempeño laboral no debe ser medido mediante desde el punto de vista pecuniario o monetario, por el contrario, debe ser visto a nivel de la ejecución alcanzada por el empleado.

Mora, (2007), manifestó: refiriéndose a que el desempeño laboral son las gestiones o conductas que se observan en los trabajadores y que son notables para los objetivos de la organización, a su vez que pueden ser medidos en función de las capacidades de cada trabajador y su escala de contribución a la empresa. Adicionalmente a ello, añade que la definición de desempeño laboral debe ser completada con la descripción del perfil de los trabajadores, conjuntamente orientado a la capacitación.

Amorós, (2009), manifestó: aportando también a definir el desempeño laboral, el autor menciona que esta variable son comportamientos observables encauzados hacia un objetivo, donde el empleado devela el nivel de motivación y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando se den las condiciones para conseguirlos. Considerándolo como un proceso estructural y sistemático para su medición, evaluación, e influir sobre sus características, comportamientos y resultados concernientes con las labores que realiza; de la misma manera el nivel de ausentismo, con la finalidad de dar a conocer la productividad del trabajador y de ese modo mejorará posteriormente su rendimiento, permitiendo establecer nuevas políticas de compensación y desempeño, ayudando a la toma de decisiones de ascensos o y/o rotaciones, lo que permite determinar si existe la necesidad de volver a actualizar o capacitar, descubrir errores en el diseño del puesto y apoyo a observar si existen dificultades personales que afecten al colaborador en el desempeño de sus funciones. (Amorós, C. 2009)

Chiavenato, (2004), manifestó: que en su teoría de la organización y estructuras organizacionales, manifiesta que el desempeño laboral es la manera en que se comporta el colaborador en su búsqueda de los objetivos que se traza, esto forma

parte de sus habilidades, cualidades, necesidades individuales que se entrelazan para resultar comportamientos que afecten los resultados de su trabajo.

Dimensiones de Desempeño laboral

- ✓ Trabajo orientado por los resultados; al seguir esta línea se obtendrá como resultado tener éxito en todos los aspectos de nuestra vida, teniendo en cuenta que no se debe pensar que se trata de conseguir algo a cualquier precio, (Chiavenato, I. 2004).
- ✓ Trabajo de calidad en los servicios; esto se orienta a la capacidad de tener óptimos los sistemas en los cuales se desarrollan las actividades laborales, con las personas idóneas, respondiendo a las expectativas del usuario.
- ✓ Relaciones interpersonales; que es un factor importantísimo para lo que se pretende lograr en una organización, es un elemento que a largo plazo se ve reflejado en frutos como el trabajo en equipo (Chiavenato, I. 2004).
- ✓ La iniciativa; que es la capacidad de poder llegar a dar principio a proyectos o ideas en bien de la organización.
- ✓ El trabajo en equipo; que de forma coordinada y conjunta, trabajan para conseguir objetivos y metas en la organización de forma responsable (Chiavenato, I. 2004).
- ✓ Organización; es la capacidad de convertir la estructura organizativa de la empresa, maximizando las oportunidades de crecer y verse realizados los objetivos.
- ✓ Dimensión profesional; esto abarca los conocimientos adquiridos, las competencias alcanzadas para conocer y desempeñarse adecuadamente en el área asignada (Chiavenato, I. 2004).

1.3.3 Marco Conceptual

1.3.3.1 Clima Organizacional

Brunet, (1987) manifestó: que define al clima organizacional como la personalidad de la organización y está determinado por el conjunto de valores, actitudes y opiniones de los colaboradores, y a su vez influenciados por la estructura interna de la organización.

1.3.3.2 Desempeño laboral

Chiavenato, (2000); manifestó: que el desempeño laboral es la forma en que se comporta el colaborador en su búsqueda de los objetivos que se traza, esto forma parte de sus habilidades, cualidades, necesidades individuales que se entrelazan para resultar comportamientos que afecten en los resultados de su trabajo.

1.4 Formulación del problema

¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, 2017?

1.4.1 Problemas específicos

- a. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, 2017?
- b. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, 2017?

1.5 Justificación del Estudio

El presente estudio se justifica en la importancia de establecer la relación entre clima organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, estableciendo nuevas pautas para la mejora de los mismos, justificándose en:

Justificación Teórica:

La propuesta de esta investigación estuvo orientada a evidenciar aspectos teóricos de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, obteniendo nuevos conocimientos acerca del funcionamiento de la municipalidad en torno a estas variables y que contribuyan a próximas investigaciones.

Justificación Práctica:

La presente investigación se orientó a generar información oportuna y veraz para la municipalidad, en relación a las dos variables sometidas a estudio, de tal forma que sirva para mejorar el servicio hacia el entorno interno de la institución y a la población a su vez.

Justificación por conveniencia

Esta investigación sirvió para que la Municipalidad a través del área de administración recabe los datos las sugerencias del presente estudio para mejorar el clima organizacional en función a su desempeño laboral, para que se beneficien tanto los colaboradores así como la población en general.

Justificación social

Este estudio permitió que la población cuente con un mejor servicio en la calidad de atención por parte de los colaboradores municipales, se brinde un servicio cálido y trato amable, esto es el resultado del accionar de la alta dirección en función a los resultados obtenidos de la presente investigación.

Justificación Metodológica

Este estudio utilizó dos instrumentos (cuestionarios) para medir y determinar la relación entre ambas variables, en consecuencia la variable independiente se midió a través de la escala de clima organizacional y la variable dependiente fue medida a través del cuestionario multifactorial de desempeño laboral.

1.6 Hipótesis

1.6.1 General

Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de lamas, 2017.

1.6.2 Específicos

- a. El nivel del clima organizacional en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017 es regular.
- b. El nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017 está en un nivel aceptable.

1.7 Objetivos

1.7.1 General

Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.

1.7.2 Específicos

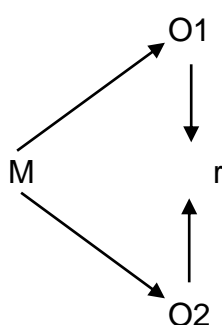
- a. Identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.
- b. Identificar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.
- c. Identificar el nivel de clima organizacional por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad provincial de lamas, 2017.
- d. Identificar el nivel de desempeño laboral por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad provincial de lamas, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio aplicó el diseño no experimental y de corte transversal, por lo que no fueron manipuladas las variables y en el que dicha información se extrajeron en un momento determinado, sin periodos de seguimiento. De la misma manera es de tipo correlacional, puesto que se midieron la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, y se estableció si están o no relacionadas. (Sampieri, Collado y Lucio, 1998).

El esquema de tipo de investigación es la siguiente:



Donde M: Trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas

O1: Clima organizacional.

O2: Desempeño laboral

r : Coeficiente de correlación

2.2 Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición de las dimensiones	Indicadores	Nº ítem
Clima organizacional	Brunet, H. (1987), define que el clima laboral como la personalidad de la organización y está determinado por el conjunto de valores, actitudes y opiniones de los colaboradores, y a su vez influenciados por la estructura interna de la organización	El clima organizacional se medirá a través de la escala de likert basándose en las dimensiones propuestas o mencionadas por Brunet, H. 1987, y guiándose de la teoría de los sistemas de Likert	Estilos de autoridad	Referida a cómo se da el poder en la empresa	Relación jefe – empleado Ayuda de parte del colaborador jefe	7 8
			Fuerzas motivacionales	Hace referencia a las tipos de fuerzas motivacionales del jefe inmediato	Trato justo	9
					Considerarse factor clave en la organización	10
					Remuneración en relación con la labor	11
			Procesos de comunicación	Son las formas de los órganos de la organización en lo que atañe a la comunicación	Reconocimiento de lo alcanzado	12
					Conocimiento de lo que se logró en otras áreas	13
					Ideas libres	23
			Procesos de influencia	Detalla cómo la empresa logra los objetivos	Promover la comunicación interna	15
					Cooperación por parte de los compañeros	14
					Acceso a información para cumplir tareas	17
			Procesos de toma de decisiones	Cómo se reparten las responsabilidades al momento de tomar decisiones	Capacitación	18
					Participación conjunta para definir objetivos	16
					Administración de recursos	20
			Proceso de planificación	Detalla cómo se fijan los objetivos en la organización	Solución a problemas	21
					Clara definición de misión, visión y valores	1
					Preparación adecuada	22
			Proceso de control	Ubica la forma de distribución y control del logro de objetivos	Definición de responsabilidades de puesto	4
					Realización de trabajo según planes establecidos	19
					Reglas y operaciones como guías de trabajo	5
			Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	Dice cómo se ajustan los objetivos a la empresa	Sistema de rastreo e intervención de actividades	6
					Progreso personal	24
					Objetivos visiblemente concretos	3
					Correspondencia de objetivos con misión y visión	2

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición de las Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño Laboral	Chiavenato (2000), Es la forma en que se comporta el colaborador en su búsqueda de los objetivos que se traza, esto forma parte de sus habilidades, cualidades, necesidades individuales que se entrelazan para resultar comportamientos que afecten en los resultados de su trabajo	Es el accionar laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.	Orientación a resultados	Orientándose a ello se logrará objetivos	Culminación del trabajo	1
					Cumplimiento de tareas	2
					Cantidad de trabajo	3
					Errores	4
			Calidad	Optimización de recursos	Optimización de recursos	5
					Supervisión	6
					Profesionalismo	7
			Relaciones interpersonales	Elemento importante para la armonía entre colaboradores	Respeto	8
					Cortesía	9
					Orientación	10
					Manejo de conflictos	11

Iniciativa	Iniciar ideas en bien de la organización	Iniciativa	12
		Disposición	13
		Anticipación	14
		Resolución de problemas	15
Trabajo en equipo	Trabajo conjunto y responsable	Integración	16
		Identificación con objetivos	17
Organización	Mejorar la estructura organizativa de la empresa	Planificación	18
		Uso de indicadores	19
		Preocupación	20
Dimensión Profesional	Competencias y conocimientos adquiridos	Organización	21
		Preparación	22
		Comprensión del trabajo	23

Programación de actividades	24
Capacitación y actualización	25
Motivación	26
Metodología del trabajo	27
Productividad	28
Conocimiento del trabajo	29
Capacidad para desempeñarse	30

2.3 Población y muestra

Población

Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Muestra

Se consideró a 178 trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad Provincial de Lamas, entre varones y mujeres. Realizándose un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia.

2.3.1 Criterios de inclusión y exclusión

2.3.1.1 Criterios de Inclusión

- ✓ Trabajadores con resolución de nombramiento.
- ✓ Trabajadores con contratos personales (D.L. 276, 728).
- ✓ Trabajadores con contrato administrativo de servicios CAS.

2.3.1.2 Criterios de exclusión

- ✓ Trabajadores con contratos no personales – Locación de servicios.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos, se presentó a través de una solicitud, la autorización para obtener los datos requeridos a la Municipalidad Provincial de Lamas, de modo tal que se me otorgó el permiso correspondiente sin inconvenientes durante la investigación.

Técnica

La técnica de recolección y aplicación de datos de la presente investigación, fueron a través de encuestas.

Instrumentos

El instrumento aplicado es la escala de clima organizacional (ECL), y el Cuestionario Multifactorial de desempeño laboral. En ambos cuestionarios fueron incluidas la edad y el área al cual pertenece.

Una vez obtenido el permiso correspondiente para realizar la recolección de los datos, se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos previamente preparados, se brindaron las instrucciones sobre el llenado y desarrollo de la prueba, para una

posterior presentación de los resultados obtenidos de ello a la Sub Gerencia de Recursos Humanos. Finalizada la aplicación, se agradeció por su tiempo empleado y su disposición.

Validez

Para dar validez a la presente investigación se realizó a través del criterio de jueces con la participación de los siguientes expertos:

Dr. Juan Rafael Juarez Díaz.

Mg. Verónica Fiorella Castro Tenazoa.

Mg. Katia Alejandra Dávalos la Torre.

Confiabilidad

La variable Clima organizacional tuvo un índice del alpha Cronbach de 0.893, superando los valores de punto de corte de 0.70, teniendo como resultado un elevado índice de confiabilidad.

La variable desempeño laboral tuvo un índice del alpha Cronbach de 0.801, superando los valores de punto de corte de 0.70, teniendo como resultado un elevado índice de confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

La Escala de Clima Organizacional ECL de Brunet, contiene 24 ítems, que se distribuyen en 08 dimensiones y que son: estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, procesos de comunicación, procesos de influencia, procesos de decisiones, procesos de planificación, procesos de control, objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Estos fueron respondidos a través de preguntas tipo Likert, entre 1 y 5, donde 1 es totalmente de acuerdo y 5 es totalmente en desacuerdo. Del mismo modo el Cuestionario Multifactorial de desempeño laboral, consta de 30 ítems, que están distribuidos en 07 dimensiones y que son: Trabajo orientado por los resultados, trabajo de calidad en los servicios, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, organización y dimensión profesional. Todas estas preguntas fueron contestadas a través de cuestionario tipo Likert y que presentan un rango de 0 a 4, en donde 0 (cero) es igual a “nunca aceptable” y 4 (cuatro) es igual a “totalmente aceptable”.

Asimismo, podemos afirmar que la escala de clima organizacional ECL, demostró adecuada validez y confiabilidad en un estudio en el Perú, por (Palma, 2010), en el que para validar la prueba fueron aplicados a 952 colaboradores en una empresa de Lima metropolitana y en el que a través de un análisis factorial obtuvieron un 0.70 de confiabilidad. Del mismo modo el Cuestionario Multifactorial de Desempeño Laboral obtuvo un nivel de confiabilidad de 0,7, en un estudio realizado por (Vegaray y Pérez, 2014), a 47 trabajadores de la Corte Superior de San Martín Moyobamba.

2.6 Aspectos éticos

El presente estudio se realizó tomando en cuenta lo siguiente: se presentó una solicitud a la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad, el permiso correspondiente para la aplicación de las escalas de medición, coordinadamente con la Universidad César Vallejo – Tarapoto, tomándose en cuenta el consentimiento informado, la participación voluntaria y confidencial de los colaboradores.

III. RESULTADOS

Tabla 01, *Nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, 2017*

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	31	17.42%
Regular	84	47.19%
Malo	63	35.39%
TOTAL	178	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas.

La tabla 01, refiere que el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017, muestran que un 18%, se encuentra en un nivel de clima laboral bueno, esto representa a 31 trabajadores que perciben que la Municipalidad mantiene valores y actitudes organizacionales elevadas en su entorno laboral; luego, un 47% percibe que el clima laboral es regular, representado por 84 trabajadores, lo que supone que, al evaluar la distribución de la tabla y el figura; en función a la frecuencia y porcentaje, en la mayoría de los trabajadores se encuentran actitudes y valores internos y organizacionales importantes, puesto que refleja una dirección positiva hacia un clima organizacional elevado Finalmente un 35% de ellos que equivalen a un importante número de 63 trabajadores que presentan un

clima organizacional malo, lo que significa que este valor está representando a aquellos que perciben un clima laboral deficiente en el cual hay que tomar medidas en función a los resultados presentados en esta investigación, orientados a la mejora de los procesos de comunicación, motivación, planificación, entre otros.

Tabla 02, *Nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de Lamas, 2017.*

Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	45	25.28%
Aceptable	83	46.63%
Deficiente	50	28.09%
TOTAL	178	100.00%

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas.

La tabla 02 y el figura 02 evidencian que un 25%, que corresponden a 45 trabajadores, presentan un nivel de Desempeño laboral eficiente, es decir que su trabajo contribuye a lograr mejores resultados de productividad para la municipalidad y responde de forma idónea a las expectativas del usuario; esto supone la razón por el que un importante porcentaje de trabajadores tienen un nivel aceptable de desempeño en su centro laboral con un 47%, que busca y evidencia una línea ascendente de las habilidades y cualidades del colaborador para obtener mejores resultados; sin embargo existe un nivel deficiente del 28% de trabajadores que presentan dificultades en su desempeño laboral, haciéndose difícil el trabajo en equipo, la calidad de los servicios y la disminución de resultados positivos para la entidad.

Tabla 03, *Nivel clima organizacional por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.*

Dimensión	Clima organizacional		
		Frecuencia	Porcentaje
Estilos de Autoridad	Malo	33	18.54%
	Regular	87	48.88%
	Bueno	58	32.58%
Fuerzas Motivacionales	Malo	62	34.83%

Proceso de Comunicación	Regular	68	38.20%
	Bueno	48	26.97%
	Malo	72	40.45%
Proceso de Influencia	Regular	64	35.96%
	Bueno	42	23.60%
	Malo	70	39.33%
Proceso de Toma de decisiones	Regular	68	38%
	Bueno	40	22.47%
	Malo	33	18.54%
Proceso de Planificación	Regular	85	47.75%
	Bueno	60	33.71%
	Malo	47	26%
Proceso de Control	Regular	85	47.75%
	Bueno	46	25.84%
	Malo	51	29%
Objetivos de Rendimiento y Perfeccionamiento	Regular	89	50.00%
	Bueno	38	21.35%
	Malo	72	40.45%
	Regular	70	39.33%
	Bueno	36	20.22%
Total		178	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Iamas.

La tabla 03, nos muestra que el nivel de clima organizacional en función a la dimensión de estilos de autoridad es bueno, representado por un 33% lo que significa

que 58 trabajadores mantienen una buena relación , trato razonable y apoyo por parte del jefe; a esto un 49% de los trabajadores indican que el trato es regular, indicando que la percepción hacia la autoridad se encuentra en un nivel medio; luego un 18% que representa a 33 trabajadores refieren que el estilo de autoridad en el trabajo es malo, por lo que el afecta al clima de la organización.

Con respecto al nivel de clima organizacional referido a la dimensión de fuerzas motivacionales, indican que un 27% de trabajadores presenta un clima laboral bueno, ya que se encuentran motivados para realizar las tareas; luego un 38% de ellos, percibe un clima regular en el trabajo, lo que da a conocer que se siente medianamente motivado en las tareas que realizas en su entidad laboral; a esto se suma un importante 35% equivalente a 62 trabajadores, que perciben que el clima organizacional en función de la motivación es malo, ya que no se sientes importantes dentro de su trabajo y poco valorados y remunerados.

Dentro de los procesos de comunicación encontramos que el nivel de clima es bueno con un 24% denotando que existe un adecuada promoción de la comunicación y generación de ideas; luego 36% sugiere que el clima es regular, este número de trabajadores denota que los procesos de comunicación presenta ciertas dificultades; y un número considerable de 72 colaboradores equivalente al 40% nos refleja un clima malo, ya que consideran que no existe comunicación entre las áreas y no promueven la comunicación interna, tampoco se escuchan las ideas.

En la dimensión de procesos de influencia, el clima organizacional tiene un nivel bueno con 40%, indicando que existe adecuada cooperación entre compañeros de labores y capacitación; después un 38% menciona que el clima con respecto a esta dimensión es regular, expresado en una cooperación medianamente adecuada con algunos problemas en el logro de los objetivos; y un 39% percibe un clima malo con respecto a esta dimensión, definiendo que no existe cooperación y capacitación por parte del ente municipal.

Dentro de la dimensión de procesos de toma de decisiones, en función del clima organizacional nos muestra un clima bueno de 34%, lo que indica que reparten las responsabilidades al momento de tomar las decisiones participando de manera adecuada para definir los objetivos trazados por la municipalidad; luego un 48% equivalente a 85 trabajadores sostienen que el nivel de procesos de la toma de decisiones es regular, ya que hay una tendencia positiva a la solución de problemas y a la administración de los

recursos, y el 18% de los encuestados indicaron que existe un clima malo con respecto a esta dimensión ya que para este grupo no existe la participación conjunta para la solución de problemas.

Con respecto a los procesos de planificación se obtuvo un porcentaje de nivel de clima bueno con 26%, estos consideran que existe una clara ilustración de los valores, la misión y visión de la municipalidad; lo que indica también que un buen porcentaje de 48%, nos indica que el conocimiento de los objetivos de la entidad es regular y que se tiene cierto conocimiento de la misión, visión y valores; y el último nivel de clima respecto a esta dimensión tiene un casi 26%, lo que significa que a este grupo de 47 trabajadores, perciben el clima como malo, ya que no conocen los objetivos de la organización y tampoco las responsabilidades de su puesto.

El clima organizacional referente a la dimensión de proceso de control, nos arroja que un 21% de trabajadores percibe que el clima asociado a la realización del trabajo y control del mismo es bueno; luego un 50% equivalente a 89 trabajadores indicado en el proceso de control asimismo los procedimientos y guías de trabajo, es regular, y un resaltante 29% percibe el clima como malo, pues para este porcentaje de trabajadores la entidad carece de distribución y del control del logro de objetivos.

Finalmente dentro de la dimensión de Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento, arrojaron que el 20% de los encuestados percibe un clima bueno de 20% representado por 36 trabajadores, lo que indica que este grupo tienen los objetivos claros en relación a la misión, visión y valores de la municipalidad; del mismo modo un 39% de ellos presentan un clima organizacional regular, dando a conocer que aún falta trabajar aspectos relacionados a conocer de forma clara los objetivos de la entidad municipal.

Tabla 04

Nivel de Desempeño Laboral por dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017.

Dimensión	Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Orientación a resultados	Eficiente	30	16.85%
	Aceptable	88	49.44%
	Deficiente	60	33.71%

Calidad	Eficiente	45	25.28%
	Aceptable	65	36.52%
	Deficiente	68	38.20%
Relaciones Interpersonales	Eficiente	65	36.51%
	Aceptable	71	39.89%
	Deficiente	42	23.60%
Iniciativa	Eficiente	67	37.64%
	Aceptable	71	40%
	Deficiente	40	22.47%
Trabajo en equipo	Eficiente	31	17.42%
	Aceptable	91	51.12%
	Deficiente	56	31.46%
Organización	Eficiente	47	26%
	Aceptable	53	29.78%
	Deficiente	78	43.82%
Dimensión Profesional	Eficiente	41	23.03%
	Aceptable	64	35.96%
	Deficiente	73	41.01%
Total		178	100%

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de Iamas.

La tabla 04, nos muestra que el nivel de desempeño laboral en función a la orientación a resultados, revelan que el 17% de trabajadores municipales se encuentran en un nivel

eficiente, culminando y cumpliendo sus actividades de forma idónea en el momento adecuado; como también un 49% representado por 88 encuestados refieren que el nivel de desempeño es aceptable, los cuales se aprecia que los trabajadores se desempeñan de forma regular en función al cumplimiento de las tareas asignadas; y un 34% de ellos concluyen que sienten que su desempeño es deficiente debido a la cantidad alta de trabajo que tiene y no le permite cumplir con las metas de modo que tampoco puede culminarlas.

La dimensión calidad, de la variable desempeño laboral, nos arroja que el 25%, se encuentran en el nivel eficiente, deduciendo de ello que actúan con profesionalismo y respeto hacia el usuario; con un 37% encontramos que el nivel de desempeño en la dimensión de calidad, muestran un nivel aceptable, puesto que existe una inclinación a demostrar siempre respeto y reconocimiento de los errores, no es la adecuada, sin embargo, existe la predisposición por dar lo mejor al cliente. Luego un 38% equivalente a 68 trabajadores denotan falta de profesionalismo y comenten a menudo errores en el trabajo.

Asimismo podemos apreciar que el nivel de desempeño concerniente a la dimensión de relaciones interpersonales, es eficiente, ya que el 36% de trabajadores demuestran cortesía hacia el usuario, existiendo un importante nivel de armonía entre los compañeros de trabajo; luego en el nivel aceptable se encuentra un 40%, que si bien no se encuentran en un nivel de desempeño eficiente, se puede mejorar las relaciones interpersonales pues denotan una dirección hacia la eficiencia; lo contrario a esto se encuentran aquellos trabajadores que representan a un 24% de encuestados que mantienen dificultades para relacionarse adecuadamente con los compañeros de labores, denotando dificultades interpersonales.

Respecto a la dimensión de Iniciativa, encontramos un nivel eficiente del 38% del personal municipal que aporta a nuevas ideas para la entidad, demostrando decisión para obtener nuevas formas de mejorar el servicio al cliente; a ello un 40% de trabajadores se encuentran en un nivel aceptable, lo que refleja disposición para originar ideas nuevas aunque no siempre son tomadas en cuenta; sin embargo existe un 22% de trabajadores que presentan un nivel deficiente con respecto a la iniciativa, lo que quiere decir que carecen de disposición para generar aportes a la municipalidad.

En referencia al trabajo en equipo existe un porcentaje importante de 17%, que se encuentra en el nivel eficiente, este grupo logra integrarse y está identificado con los

objetivos de la entidad municipal; luego el 51% perteneciente a 91 trabajadores, tiene un nivel de desempeño aceptable en torno al trabajo en equipo, que si bien no logra un nivel elevado, este grupo puede llegar a complementarse al momento de trabajar juntos; y lo contrario a lo anterior, encontramos a un 32% con un nivel deficiente de encuestados que no logra trabajar en equipo, denotando dificultades para integrarse e identificarse con los objetivos de la municipalidad.

En referencia al nivel de desempeño en la dimensión de organización, encontramos un porcentaje de 26% que presenta un nivel eficiente, lo que quiere decir que planifica y hace uso de indicadores para mejorar la estructura de la organización; también podemos apreciar que el 30% de trabajadores se encuentran en un nivel aceptable para planificar y preocuparse por el perfeccionamiento de la estructura organizativa de la municipalidad; y el 44% equivalente a 78 trabajadores presentan un nivel deficiente en cuanto al uso de las herramientas de planificación, revelando una mínima preocupación por la mejora de la organización.

Finalmente el nivel de desempeño concerniente a la dimensión, dimensión profesional, encontramos que el 23% de encuestados tienen un nivel eficiente, dejando notar la preparación de este personal, asociado a su motivación interna y conocimiento necesario para demostrar su profesionalismo en su entorno laboral; también tenemos a 36% con un nivel de desempeño aceptable dentro de esta dimensión, denotando que presenta un nivel intermedio para utilizar sus conocimientos y capacitaciones obtenidas en la mejora de la productividad de la municipalidad; finalizando con un 41%, el más elevado dentro de esta dimensión que no logra tener las cualidades y aptitudes necesarias para lograr un nivel elevado de profesionalismo en su entorno laboral.

3.2 Nivel correlacional

Con la finalidad de efectuar el análisis a nivel correlacional, reubicamos el objetivo general, determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas, 2017.

Procedemos hacer uso del coeficiente de correlación chi cuadrado para los datos nominales, teniendo en cuenta la tabla de contingencia.

Tabla 5. *Tabla de contingencia de clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.*

Desempeño Laboral	Clima Organizacional			TOTAL
	Bueno	Regular	Malo	
Eficiente	15	21	9	45
Aceptable	13	54	16	83
Deficiente	3	9	38	50
TOTAL	31	84	63	178

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de lamas.

Logramos emparejar la distribución de frecuencias observadas y distribuidas en 3 columnas y 3 filas. A través de esto, para encontrar los grados de libertad de la tabla 3×3 , es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, lo que quiere decir, $(c-1)(f-1)$, por lo tanto, $(3-1)(3-1) = 4$. Para este caso se hizo uso del 5% de nivel de significancia ($\alpha=0,05$) y 04 grados de libertad, el valor de chi cuadrado tabular (χ^2_t) es 9,49.

Las hipótesis a contrastar con el uso contraste estadístico a través del chi cuadrado para el presente estudio es:

H_0 : El clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017, son independientes.

Y la hipótesis alterna:

H_1 : El clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017, no son independientes. Es decir, están relacionados.

Tabla 6. *Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular*

clima organizacional y desempeño laboral	χ^2_c	gl	Nivel de significancia	χ^2_t	Decisión
	57.48	04	0.05	9,49	Se rechaza la H_0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad provincial de lamas.

El valor de chi cuadrado calculado (χ^2_c) fue concluyente con los datos obtenidos en los instrumentales de recojo de información, de esta manera se tiene el resultado χ^2_c (57.48), siendo mayor que el valor tabular χ^2_t (9,49), esto quiere decir que, se rechaza a hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna que dice. El clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017, no son independientes. Es decir, están relacionados.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación, con respecto al clima organizacional, y el desempeño laboral, se encontró que existe relación entre estas variables, esta afirmación se sustenta en el resultado del chi cuadrado calculado ($\chi^2_c = 57.48$), por lo que no son independientes. Esto es consecuente con el trabajo de (Rodriguez, M. Retamal, M. Lizana, J. y Cornejo, F. 2011), evidenciándose correlación significativa entre clima organizacional y desempeño, con un grado de asociación moderada. En tal sentido, esta investigación del mismo modo coincide con (Pérez, F.1994) en el que concluye que la mejora del clima organizacional, incrementa el desempeño laboral de los trabajadores con un valor mayor al chi cuadrado tabular de 1291.46; asimismo (Huamaní, N. 2015), al medir sus variables de clima organizacional y desempeño laboral encontró un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio entre estos dos, comprobándose que la primera variable influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores. Es así que el clima organizacional es el producto de valores (relaciones interpersonales), actitudes (orientación a resultados, iniciativa, trabajo en equipo) y opiniones de los empleados, y que al mismo tiempo son el resultado para medir el desempeño y la productividad, estas a su vez se ven influenciados variables personales (calidad, organización y dimensión profesional), y también por el medio interno en donde laboran (Brunet, L. 1987). De la misma manera da a conocer las particularidades del clima organizacional, en el que el clima organizacional o psicológico (Lewin, K. 1939), tiene relación directa con el rendimiento (desempeño) de los colaboradores; formando parte de la personalidad de la empresa con sus características propias, describiéndola y diferenciándose de otras, y que se mantienen en el tiempo con una influencia directa sobre los trabajadores (Forehand C. y Gilmer, V. 1964), asimismo (Anzola, O. 2003), sostiene que el clima “psicológico” de la organización influye directamente en el comportamiento (desempeño) de los empleados.

El clima laboral está en función a cómo se comporta la alta dirección de una organización y la percepción que éstos tienen acerca de su entorno laboral, de modo tal que su actuar estará en función de su percepción hacia su organización (Likert, R. 1969); haciendo referencia a esta afirmación, encontramos relación con la dimensión,

Estilos de autoridad del clima organizacional, en el que nuestra investigación encontró un nivel promedio.

V. CONCLUSIONES

Partiendo de los resultados que se obtuvieron, se llegó a las siguientes conclusiones:

- 5.1 En referencia al objetivo general, se encontró relación entre clima organizacional y desempeño laboral con un valor de chi cuadrado tabular de χ^2_c (57.48), mayor al valor tabular, lo que evidencia que cuanto mejor sea el clima organizacional, del mismo modo mejorará el desempeño laboral en los empleados de la Municipalidad de Lamas.
- 5.2 Respecto al primer objetivo específico, se encontró que el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de Lamas es regular con una frecuencia de 84 colaboradores y un porcentaje de 47.19%, lo que infiere que la mayoría de trabajadores tienen actitudes, valores internos y organizacionales importantes reflejándose una línea adecuada hacia un nivel bueno.
- 5.3 En relación al segundo objetivo específico, se evidencia un nivel aceptable de desempeño laboral entre los trabajadores de la Municipalidad de Lamas, indicando que tienen una línea ascendente para mejorar las habilidades y cualidades para mejorar los resultados de la institución.
- 5.4 En cuanto al tercer objetivo específico, se encontró que las dimensiones de estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, toma de decisiones, proceso de planificación, proceso de control y objetivos de rendimiento y perfeccionamiento, se encuentran en un nivel promedio, indicando que estas dimensiones contribuyen a mantener un clima organizacional regular dentro de la institución y; las dimensiones de proceso de comunicación y proceso de influencia, tienen un nivel malo de clima organizacional, lo que se concluye que estas dimensiones deben prestarse la atención necesaria para mejorar los niveles de clima organizacional.
- 5.5 Por último, con respecto al cuarto objetivo específico, evidencian que las dimensiones de orientación a resultados, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, presentan un nivel aceptable de desempeño laboral y; las dimensiones de calidad, organización y dimensión profesional, se encuentran en

un nivel deficiente. Estos datos nos da a conocer las limitaciones que presenta la institución, en cuanto al desempeño laboral y en el cual los profesionales del manejo del capital humano deben utilizar estrategias que incrementen y garanticen un buen desempeño para un clima organizacional elevado.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 A la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad, promocionar facilitar la comunicación interna y la generación de ideas nuevas, facilitar los recursos y la cooperación entre los trabajadores.
- 6.2 Implementar políticas de capacitación para el óptimo uso de los recursos de la institución, de modo tal que mejore la calidad en los servicios que brinda y planificar las metas.
- 6.3 Utilizar herramientas de selección de personal para mejorar la el nivel de competencias y conocimientos del personal que va a laboral en la municipalidad.
- 6.4 Es indispensable que la Sub Gerencia de recursos humanos gestione y ejecute de forma periódica evaluaciones del clima organizacional y desempeño laboral para reforzar y mejorar la calidad de prestación de los servicios y productividad de la Municipalidad de Lamas.

VII. REFERENCIAS

- Amorós, E. (2009). *Organizaciones. (1ª ed)*. Perú: Aguila Ediciones.
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2da. Edición. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.
- Chiavenato I. (2009). *Administración de recursos humanos*. Octava edición. McGraw-Hill Inter americana. México.
- Del Toro J., Salazar M., y Gómez J. (2010). *Clima Organizacional, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*. Psicología Organizacional. Doi: 10.21676/23897848.419.
- Edenred-Ipsos (2016). *Barómetro de Clima laboral y motivación*, 01-24. Recuperado de <https://gcu.universia.net/net/files/2015/5/18/barometro-clima-laboral-2016.pdf>.
- Fleishman, E. & Bass, A. (1979). *Estudios de psicología industrial de personal*. México: Trillas.
- Mora, C. (2008) *Calidad Humana*. Recuperado el 08 de julio, de <http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/calidad-humana.htm>.
- Halloran (1987). *Capital Humano, educación y empleo, Fundación Bancaja, Valencia*,
- Jhon, P. (1961) *Comportamiento Organizacional, México: Edit. Prentice Hall*
- Huamaní Córdova, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Tecnológica Lima Sur). Recuperado de

- http://www.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf.
- Lezama Marivick, T., y Molina Villalobos R. (2005). *Clima Organizacional y Estrés laboral en los empleados de una Organización del gobierno municipal*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Urdaneta). Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-05-00361.pdf>.
- Paolo (2004) Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas.
- Palma, S. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Revista de investigación en Psicología. 3, 1, 11-21
- Peláez León O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos – Lima*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional mayor de San Marcos). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>.
- Pérez Chamorro F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección provincial de Pichincha)*. (Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>.
- Pérez Tenazoa N., y Rivera Cardozo P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. (Tesis de maestría, Universidad nacional de la amazonía peruana). Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>.
- Rodríguez A., Retamal M., Lizana J., y Cornejo F. (Febrero – Agosto, 2011). *El Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño – Chile 2-16*. Recuperado de <https://dialnet.unrioja.es/descarga/articulo/3899629.pdf>.
- Santana y Cristancho (2014-2015). *Clima Laboral en América Latina* 01-64. Recuperado de <http://www.acsendo.com/es/blog/ebook-estudio-clima-laboral-america-latina-2014-2015/>.
- Vegaray Marina, M., y Pérez fernandez E. (2014). Liderazgo y desempeño laboral del personal de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de San

Martin-sede Moyobamba en el primer semestre año 2014. (Tesis inédita de Maestría, Universidad César Vallejo – Filial Moyobamba).

Anexos

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de lamas en el 2017.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017? Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.</p> <p>b. Identificar nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. El nivel del clima organizacional en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017 es regular.</p> <p>b. El nivel del desempeño laboral en los trabajadores de La Municipalidad provincial de lamas, 2017 está en un nivel aceptable.</p>	<p>Técnica</p> <p>A través de la recolección de datos (encuesta).</p> <p>Instrumentos</p> <p>Escala de clima organizacional.</p> <p>Cuestionario multifactorial de desempeño laboral.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
No experimental, corte transversal	Población Los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas. Muestra 178 trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas.	Variables	Dimensiones
		Clima Organizacional y Desempeño Laboral	Estilos de autoridad
			Fuerzas motivacionales
			Procesos de comunicación
			Procesos de influencia
			Proceso de toma de decisiones
			Proceso de planificación
			Proceso de control
			Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento
			Trabajo orientado por los resultados
			Trabajo de calidad en los servicios
			Relaciones interpersonales
			Iniciativa
			Trabajo en equipo
			Organización
			Dimensión profesional

FICHA TÉCNICA CLIMA LABORAL CL-SPC

Nombre de la Escala : Clima Laboral CL-SPC

Autor : Brunet, H

Teoría sustentada : de Likert: teoría de los sistemas

Adaptación : Sonia Palma Carrillo

Administración : Individual o colectiva

Duración : 15 a 30 minutos aproximadamente.

Aplicación : Trabajadores

Significación : Estilos de autoridad, fuerzas motivacionales, procesos de comunicación, procesos de influencia, procesos de toma de decisiones, procesos de planificación, proceso de control y objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir la dimensión de clima organizacional en la que se encuentra la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS.

Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

- | | |
|---|----|
| <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo | TA |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | A |
| <input type="checkbox"/> Indiferente | I |
| <input type="checkbox"/> En desacuerdo | D |
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo | TD |

N°	Pregunta	TA	A	I	D	TD
1	Conozco la misión, visión y valores de la organización.					
2	Los objetivos de la empresa se relacionan con su misión y visión.					
3	Los objetivos de la organización están claramente definidos.					
4	Ejecuto mis tareas en la organización según los objetivos planteados a inicio de año.					
5	Me brindan normas y procedimientos que me sirven como guía para hacer bien mi trabajo.					
6	Sé y conozco específicamente qué actividades debo realizar en la organización.					
7	Mi superior me brinda apoyo para resolver algunos problemas que se me presentan en el trabajo.					
8	Mi jefe inmediato se preocupa porque entienda bien mi labor.					
9	Recibo un trato justo por parte de mi superior.					
10	Yo cumplo una actividad importante en la empresa.					
11	El sueldo que recibo se relaciona con la actividad que realizo.					
12	En esta organización se premia a las personas que trabajan bien.					
13	Se conoce cuánto han avanzado otras áreas de la organización con respecto a los objetivos planteados.					

14	Mis sugerencias y consejos son escuchados.					
15	Se promueve la comunicación dentro de la empresa.					
16	Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados.					
17	Tengo fácil acceso a información importante para mi trabajo.					
18	En esta institución me capacitan para desarrollar mejor mi labor.					
19	Para definir los objetivos dentro de mi área, todos nos ayudamos mutuamente.					
20	Los recursos de la institución se reparten y administran correctamente.					
21	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima.					
22	Para desarrollar mi labor me preparo adecuadamente.					
23	Periódicamente se realizan controles y evaluaciones para ver el desarrollo de mi trabajo.					
24	Con este trabajo me siento realizado/a profesionalmente.					

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO MULTIFUNCIONAL DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre de la Escala	: Cuestionario Multifactorial de Desempeño Laboral
Autor	: Vegaray y Pérez (Chiavenato 2004)
Teoría sustentada	: de Likert: teoría de los sistemas
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: 15 a 30 minutos aproximadamente.
Aplicación	: Trabajadores
Significación	: Trabajo orientado por los resultados, trabajo de calidad en los servicios, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, organización y dimensión profesional.

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

La presente evaluación es con fines académicos por lo que es **anónimo**, agradecemos por su colaboración con el presente trabajo.

UNIDAD/GERENCIA.-----**ÁREA/SERV.**-----

EVALUADO N°

FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

INSTRUCCIONES

Antes de iniciar la evaluación, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la investigación.

1. Lea bien el contenido de las preguntas.
2. En forma objetiva y a conciencia asigne el puntaje correspondiente.
3. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo : 0

Bajo : 1

Moderado : 2

Alto : 3

Muy Alto : 4

Marque con una X el número que refleje su opinión

CUESTIONARIO

ÁREA DEL DESEMPEÑO LABORAL	MUY BAJO	BAJO	MOD E- RAD O	ALTO	MUY ALTO	PUN TAJE
	0	1	2	3	4	
1.-Termino mi trabajo oportunamente						
2.-Cumpló con las tareas que se me encomiendan						
3.-Realizo una cantidad adecuado de trabajo						
4.-Cometo errores en el trabajo						
5.-Hago uso adecuado de los recursos						
6.-Requiero de supervisión frecuente						
7.-Soy profesional en el trabajo						
8.-Muestro respeto y amabilidad en el trato						
9.-Muestro cortesía hacia el ciudadano y a los compañeros de labores						
10.-Brindo adecuada orientación al ciudadano						
11.-Evito los conflictos en el trabajo						
12.-Doy nuevas ideas para mejorar los procesos						
13.-Me muestro asequible al cambio						
14.-Me anticipo a las dificultades						
15.-Tengo gran capacidad para resolver problemas						
16.-Muestro aptitud para integrarme al equipo						
17.-Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo						
18.-Planifico mis actividades						
19.-Hago uso de indicadores						
20.-Me preocupo por alcanzar las metas						

21.-Demuestro orden, limpieza y disciplina en el trabajo.						
22.-Preparo y planifico mi trabajo						
23.-Me dejo entender facilmente al consultarme algo del trabajo						
24.-Ejecuto lo programado						
25.-Me capacito y me actualizo para mejorar mi desempeño laboral.						
26.-Estoy motivado con mi trabajo						
27.- Replico los conocimientos adquiridos						
28.- Me preocupo por producir más en mi area						
29.-Conozco suficiente mi trabajo y puedo enseñar a los demás						
30.-Estoy capacitado para las labores encomendadas						
PUNTAJE TOTAL:						



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JUAREZ DIAZ Juan RAFAEL
 Institución donde labora : U.N.S.M.
 Especialidad : Doctorado en Administración
 Instrumento de evaluación : Escala de Clima Organizacional (Eco)
 Autor (s) del instrumento (s): Piero Torres Flores.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

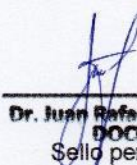
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y adecuadas para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


 Dr. Juan Rafael Juarez Diaz
 DOCENTE
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JUANET DIAZ JUAN RAFAEL
 Institución donde labora : U.N.S.M.
 Especialidad : Doctorado en Administración.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Multidimensional de Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Piero Torres Flores.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

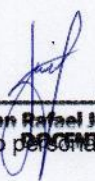
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y Adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castro Tenazoa Verónica Fiorella
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Ps. Educativa.
 Instrumento de evaluación : Escala de Clima Organizacional.
 Autor (s) del instrumento (s): Piero Torres Puentes.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					<
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL.					<
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				<	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					>
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					<
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					<
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL.				<	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				<	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					<
PUNTAJE TOTAL						


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y es adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


 Mg. Verónica F. Castro Tenazoa
 CPsP 19867

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castro Tenaza Verónica Fiorella
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Ps. Educativa
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Multifactorial de Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Piero Torres Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable DESEMPEÑO LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y es adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


 Mg. Verónica F. Castro Tenaza
 CPSP 19867

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Devalos La Torre Katia Alejandra
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctorado en Administración
Instrumento de evaluación : Cuestionario Multifactorial de Desempeño Laboral
Autor (s) del instrumento (s): Piero Torres Flores

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

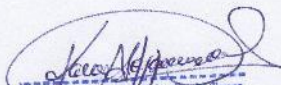
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y es adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


Mg. Katia Alejandra Devalos La Torre
C.P. 9773
DNI: 40393896

Sello personal y firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Davidos de Torre Katic Alejandra
Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Especialidad : PS EDUCATIVA
Instrumento de evaluación : ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (ECL)
Autor (s) del instrumento (s): PIERO TORRES FLORES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta coherencia y es adecuada para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 28 de NOVIEMBRE de 2018


Mg. Katic Alejandra Davalos de Torre

C.Ps. 9773
DNI: 40393896

Sello personal y firma

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Cacatachi, 26 de Abril de 2017

OFICIO N° 044-2017-ESC-PSIC/UCV-T

SEÑORA:

LLOYCY TELLO PINEDO

SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LAMAS

Presente.-

ASUNTO: PRESENTA A ESTUDIANTE

De mi consideración:

Tengo el agrado de saludarle cordialmente como Director de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto y a la vez presentar al estudiante **TORRES FLORES PIERO**, quien viene realizando su Desarrollo del Proyecto de Investigación denominado. **"Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas 2017"**.

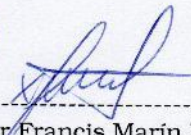
En tal sentido, dicho estudiante necesita aplicar Instrumentos de medición a los trabajadores de su distinguida institución, con la finalidad de culminar dicha investigación en los plazos establecidos.

Por lo que solicito a usted tenga a bien autorizar a quien corresponda brindar el apoyo, permitiéndole el acceso a dicha población.

A la espera de poder contar con su apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración más distinguida y estima.

Atentamente,




Mg. Dionei Francis Marín Puelles
Director de la Escuela de Psicología
UCV – Tarapoto

CAMPUS TARAPOTO
Carretera Marginal Norte
Fernando Belaúnde Terry Km. 8.5.
Tel.: (042) 524 280 Anx.: 3100.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS
Lloycy Tello Pinedo
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
02/05/2017
Autorizado

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, RENZO FELIPE CARRANZA ESTEBAN
....., docente de la Facultad.....HUMANIDADES.....y Escuela
Profesional.....PSICOLOGIA.....de la Universidad César
Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2017.....

.....", del (de la) estudiante
PIERO TORRES FLORES
constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en
el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....TARAPOTO 18 DE NOVIEMBRE 2018.....

.....Renzo Felipe Carranza Esteban.....

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 42920308

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	16 %	1 %	8 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
4	theibfr.com Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Universidad Nacional San Agustin Trabajo del estudiante	1 %
6	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1 %
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1 %
8	repositorio.untecs.edu.pe	



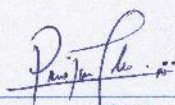
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo PIERO TORRES FLORES
identificado con DNI N° 43644728, egresado de la Escuela Profesional de
PSICOLOGIA de la Universidad César Vallejo,
autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo
de investigación titulado
" CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2017 ",
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 43644728

FECHA: 19 de NOVIEMBRE del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Directora de Investigación

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Piero Torres Flores

INFORME TITULADO:

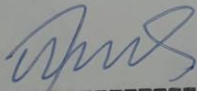
“Clima Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de lamas en el año 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Psicólogo

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de Octubre de 2017

NOTA O MENCIÓN: 15



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPO